

**ANALISIS PERAN ETIKA PROFESI PEJABAT DAERAH DI  
KECAMATAN LABUHAN RATU TERHADAP TINGKAT PELAYANAN  
PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**



**Skripsi**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat  
Guna Melanjutkan Penulisan Skripsi

**Oleh:**

**SITI NUR AINI**

**NPM : 1351010046**

**Jurusan : Ekonomi Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1438 H/2017 M**

**ANALISIS PERAN ETIKA PROFESI PEJABAT DAERAH DI  
KECAMATAN LABUHAN RATU TERHADAP TINGKAT PELAYANAN  
PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ekonomi Islam**

Oleh

**Siti Nur Aini**

**NPM.1351010046**

**Pembimbing I : Hanif,S.E.,M.M.**

**Pembimbing II:Yulistia Devi, M.S.Ak.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1438M / 2017**

## ABSTRAK

Etika profesi merupakan aturan mengenai sikap perilaku dan tindakan manusia yang hidup bermasyarakat. Etika ini biasa juga sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan antara yang baik dari yang buruk. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ada beberapa indikator yang dijadikan sebagai ukuran untuk mengukur tingkat pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kecepatan pelayanan, sikap yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan. Dari indikator tersebut ada beberapa indikator yang dijadikan masalah ataupun kelemahan dari Kecamatan Labuhan Ratu yaitu prosedurnya yang berbelit-belit, sikap yang kurang ramah dari petugas kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan E-KTP ataupun Kartu Keluarga (KK).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Bagaimana peran etika profesi Pejabat Daerah terhadap tingkat pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu? Bagaimana kesesuaian Etika Profesi Pejabat Daerah di Kecamatan Labuhan Ratu dengan prinsip-prinsip Ekonomi Islam ? Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui bagaimana etika profesi seorang Pejabat Daerah Kecamatan Labuhan Ratu, untuk mengetahui bagaimana kesesuaian etika para Pejabat Daerah tersebut akan mempengaruhi pelayanan masyarakat publik.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya, dan menurut sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif. Kemudian metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu, sampel dalam penelitian ini yaitu warga masyarakat yang datang di Kecamatan Labuhan Ratu yang ingin melakukan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK). Metode analisa data yang dilakukan secara kualitatif.

Berdasarkan penelitian pada bulan April sampai dengan bulan Agustus bahwa tingkat pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu sudah cukup maksimal dan sesuai dengan etika walaupun ada beberapa indikator yang dijadikan permasalahan dalam penelitian ini. Dalam melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK). Sedangkan berdasarkan prinsip ekonomi islam tentang pelayanan publik bahwa di Kecamatan Labuhan Ratu sudah sesuai dengan prinsip Ekonomi Islam. Meskipun masih ada beberapa faktor yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Etika Profesi Pejabat, Pelayanan Publik.*



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol H.Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung, Telp.(0721)703260*

**PERSETUJUAN**

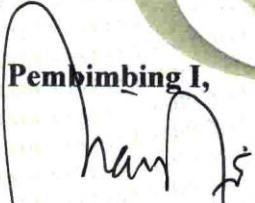
**Judul Skripsi : ANALISIS PERAN ETIKA PROFESI PEJABAT  
DAERAH DI KECAMATAN LABUHAN RATU  
TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**Nama : Siti Nur Aini  
NPM : 1351010046  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**


Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I,**

  
**Hanif, S. E., M.M.**

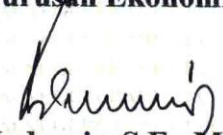
**NIP.19740823 200003 1 001**

**Pembimbing II,**

  
**Yulistia Devi, M.S. Ak**

**NIP. -**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah**

  
**Madnasir, S.E., M.Si.**  
**NIP.19750424 200212 1 001**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol H.Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung, Telp. (0721)703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **ANALISIS PERAN ETIKA PROFESI PEJABAT DAERAH DI KECAMATAN LABUHAN RATU TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**, Oleh : **SITI NUR AINI, NPM. 1351010046**, Jurusan : **EKONOMI SYARIAH**, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari : **Jumat, 27 Oktober 2017.**

**TIM PENGUJI**

**Ketua Sidang** : Dr. Heni Noviarita, M.Si

(.....)

**Sekretaris** : Is Susanto, M.E.Sy.

(.....)

**Penguji I** : Drs. H. Nasruddin, M.Ag.

(.....)

**Penguji II** : Hanif, S.E., M.M.

(.....)

**Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. Moh. Bahrudin, M.A.  
NIP.195808241989031003**

## MOTTO

Al- Qur'an :

وَأَمَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَيُوَفِّيهِمْ أُجُورَهُمْ ۗ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ ﴿٥٧﴾

Artinya : “Dan adapun orang yang beriman dan melakukan kebajikan, maka dia akan memberikan pahala kepada mereka dengan sempurna. Dan Allah tidak menyukai orang yang zalim “. (QS: Ali- Imran :57)<sup>1</sup>

Al- Hadits :

Dari Abu Ad-Darda' radiyallahu 'anhu; Rasulullah sallallahu 'alaihi wasallam bersabda:

« مَا مِنْ شَيْءٍ يُرَضَّعُ فِي الْمِيزَانِ أَثْقَلُ مِنْ حُسْنِ الْخُلُقِ، وَإِنَّ صَاحِبَ حُسْنِ الْخُلُقِ لَيَبْلُغُ بِهِ دَرَجَةً »  
صَاحِبِ الصَّوْمِ وَالصَّلَاةِ» [سنن الترمذي: صحيح]

“Tidak ada sesuatu yang diletakkan pada timbangan hari kiamat yang lebih berat daripada akhlak yang mulia, dan sesungguhnya orang yang berakhlak mulia bisa mencapai derajat orang yang berpuasa dan shalat”.  
(HR; At-Tirmidzi)

---

<sup>1</sup> Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemah*, surat Ali-Imran ayat : 57.

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu saya tercinta, dengan pengorbanan dan doa restunya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi
2. Adik-adikku tercinta yang selalu memberi dukungan kepada penulis
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan motivasi serta sabar dalam menanti keberhasilanku.
4. Teman-temanku di Ekonomi Syariah kelas B dan teman-teman KKN Periode 2016 Desa Pardasuka yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberi masukan dan dukungannya.
5. Dosen Pembimbing I Bpk Hanif, S.E.,M.M dan Pembimbing II Ibu Yulistia Devi, M.S.Ak.
6. Almamater UIN Raden Intan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bandar Lampung yang ku cintai.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN  
LAMPUNG

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 25 Oktober 1995, merupakan anak pertama dari 5 bersaudara, dari pasangan Bapak Sukirman dan Ibu Munirah.

1. Pendidikan Taman Kanak-kanak di TK Al-Azhar 2 Perumnas Wayhalim, kemudian tamat tahun 2001.
2. Pendidikan Dasar di SD Al-Azhar 2 Perumnas Wayhalim, kemudian tamat pada tahun 2007.
3. Pendidikan Menengah Pertama di MTsN 2 Bandar Lampung, kemudian tamat pada tahun 2010.
4. Pendidikan Menengah Atas di MAN 2 Bandar Lampung, kemudian tamat pada tahun 2013.
5. Pada tahun 2013, kemudian penulis melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi di Universitas Negeri Islam Raden Intan Lampung dengan mengambil program studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan NPM 1351010046.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya berupa Ilmu Pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau. Skripsi ini berjudul **Analisis Peran Etika Profesi Pejabat Daerah Di Kecamatan Labuhan Ratu Terhadap Tingkat Pelayanan Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam.**

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata (S1) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) dalam Ilmu Syariah. Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag., selaku rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Moh Baharudin, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Madnasir, S.E.,M.Si. dan Any Eliza, S.E.,M.Ak, selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak Hanif, S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing I, serta Ibu Yulistia Devi, M.S. Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak

memberikan bimbingan, masukan, pengarahan, serta memotivasi demi terselesaikannya skripsi ini

5. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah ikhlas membimbing dan mendidik serta mentransformasikan ilmu pengetahuannya kepada penulis, dan juga para Staf Kasubbag FEBI yang telah banyak membantu untuk terselesaikannya skripsi ini
6. Pemimpin dan Karyawan Perpustakaan, baik perpustakaan Pusat maupun perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu memberikan informasi tentang referensi dan lain-lain selama penulis kuliah dan dalam penyusunan skripsi.
7. Kecamatan Labuhan Ratu selaku tempat penelitian yang telah membantu memberikan data dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah ikut membantu proses penyelesaian skripsi ini. Semoga amal baik mereka akan memperoleh pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya akan adanya kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran penulis harapkan. Akhirnya, dengan mengharap Ridho Allah SWT diharapkan betapaun kecilnya karya tulis (skripsi) ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan umumnya berguna bagi bangsa dan agama. Amin.

Bandar Lampung, 10 Agustus 2017

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	4
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Batasan Masalah.....	13
E. Rumusan Masalah.....	13
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
G. Metode Penelitian.....	15
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Etika Profesi	
1. Pengertian Etika.....	23
2. Teori Etika Profesi.....	27
3. Etika Profesi dalam Ekonomi Islam.....	30

B. Pejabat Daerah	
1. Pengertian Pejabat Daerah.....	32
2. Teori Pejabat Daerah.....	34
C. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	37
2. Teori Pelayanan Publik .....	38
3. Pelayanan Publik dalam Ekonomi Islam.....	48
D. Tinjauan Pustaka.....	57

### **BAB III LAPORAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Kecamatan Labuhan Ratu	
1. Sejarah singkat berdirinya Kecamatan Labuhan Ratu.....	58
2. Kondisi Geografi Kecamatan Labuhan Ratu.....	61
3. Struktur Organisasi Kecamatan Labuhan Ratu.....	62
B. Kondisi Demografi di Kecamatan Labuhan Ratu	
1. Jumlah dan Kepadatan Penduduk.....	64
2. Golongan Umur Penduduk.....	66
3. Berdasarkan Data Dalam Pembuatan E-KTP dan KK.....	69
C. Hasil Wawancara.....	70
D. Rangkuman hasil wawancara.....	73

### **BAB IV ANALISIS DATA**

1. Peran etika profesi pejabat daerah di Kecamatan Labuhan Ratu terhadap tingkat pelayanan publik.....	76
2. Kesesuaian etika profesi pejabat daerah di Kecamatan Labuhan Ratu dengan prinsip-prinsip Ekonomi Islam.....	85

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91

## **DAFTAR PUSTAKA**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN  
LAMPUNG



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan Judul**

Skripsi ini berjudul **“ANALISIS PERAN ETIKA PROFESI PEJABAT DAERAH DI KECAMATAN LABUHAN RATU TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**, untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami maksud dan tujuan serta ruang lingkup maka perlu adanya penegasan judul. Dengan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul dan beberapa istilah yang digunakan, disamping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas terhadap judul tersebut.

Adapun beberapa istilah yang penulis uraikan yaitu :

##### **1. Analisis**

Analisis adalah proses untuk mengetahui dan memahami fenomena suatu obyek dengan memanfaatkan berbagai informasi yang tersedia<sup>2</sup>

##### **2. Peran**

Peran adalah suatu yang jadi bagian atau yang memegang pemimpin, yang terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Poman Media, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pandom Media Nusantara,2014),h.78.

### 3. Etika profesi

Etika Profesi merupakan aturan mengenai sikap perilaku dan tindakan manusia yang hidup bermasyarakat. Etika ini biasa juga sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan antara yang baik dari yang buruk. Dalam kehidupan bermasyarakat, kita tidak hidup sendiri sehingga harus ada aturan yang dilaksanakan setiap orang agar kehidupan bermasyarakat berjalan dengan aman, nikmat, dan harmonis.<sup>4</sup>

### 4. Pejabat daerah

Pejabat Daerah Adalah sumber daya manusia yang bekerja di lingkungan yang berada pada daerah yang merupakan alat kelengkapan negara beserta derivatifnya berupa lembaga negara pendukung. Aparatur sipil daerah memiliki fungsi yang tertuang pada Undang-Undang Dasar pasal 10 yaitu sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, dan perekat bangsa.<sup>5</sup>

### 5. Kecamatan Labuhan Ratu

Kecamatan Labuhan Ratu merupakan sebuah kecamatan di Kota Bandar Lampung yang terbentuk pada tanggal 17 September 2012, dahulu kecamatan ini merupakan wilayah kecamatan Kedaton, dan

---

<sup>3</sup>Tim Pedratminto dan Septi antikwinarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: pustaka belajar, 2005), h. 2.

<sup>4</sup> Sofyan S.Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011),h.27.

<sup>5</sup>Mulyadi S, *Ekonomi Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Pembangunan*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2014),h. 6.

setelah adanya pemekaran maka terbentuklah kecamatan Labuhan Ratu tersebut. Kecamatan Labuhan Ratu ini terdiri dari 6 Kelurahan.<sup>6</sup>

#### 6. Pelayanan publik

Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>7</sup> Sedangkan menurut Undang-Undang No 25 Th. 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik<sup>8</sup>

#### 7. Perspektif Ekonomi Islam

Merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang didasari oleh nilai-nilai islam. Ekonomi Islam juga merupakan ekonomi ilahiyah dalam hal memproduksi, mendistribusikan, dan memakai barang-barang serta kekayaan yang dianjurkan oleh Nabi Muhammad Saw yang berpedoman pada kitab Al-Quran atau perintah Allah.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Institusi Kecamatan Labuhan Ratu

<sup>7</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h.5.

<sup>8</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011) h.12.

<sup>9</sup> Petersalim, Yenny Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press 199), h.1420.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Ada dua alasan yang mendasari penulis dalam memilih judul ini sebagai kajian penelitian yaitu :

### **1. Alasan Obyektif**

Etika profesi sangat dibutuhkan oleh seseorang yang mempunyai profesi terutama dalam hal kepribadian, tindakan dan perilakunya. Karena, peran etika profesi pejabat daerah sangat berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya Kecamatan Labuhan Ratu.

### **2. Alasan Subyektif**

Penelitian ini akan membahas mengenai etika profesi seorang pejabat daerah terutama dalam hal kepribadian, tindakan dan perilakunya dan penulis juga ingin memahami tentang peran etika profesi terhadap efektivitas kerja dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu.

## **C. Latar Belakang**

Kebutuhan manusia saat sekarang ini memang semakin berkembang dan kompleks. Hal ini didukung oleh tingkat pertumbuhan penduduk disetiap tahunnya. Oleh karena itu, setiap masyarakat yang hidup disuatu negara berhak atas hak hidup yang dalam hal ini sudah pasti dijamin oleh negara. Di negara berkembang seperti di Indonesia saat sekarang ini tingkat pertumbuhan penduduk termasuk yang sangat tinggi hal ini

terbukti bahwa negara Indonesia termasuk negara yang jumlah penduduknya terpadat ketiga didunia.

Melihat fakta seperti itu, seharusnya pemerintah dituntut harus berfikir bagaimana mensejahterakan rakyatnya. Sepertinya semua tuntutan seperti itu tidak hanya berlaku di pemerintahan pusat saja tetapi juga seperti yang seharusnya setiap pemerintahan provinsi atau daerah juga memiliki tugas yang sama dalam hal mensejahterakan rakyatnya. Dalam hal mensejahterakan masyarakat umum salah satunya yaitu melayani masyarakat umum dengan baik dan sesuai dengan aturan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat umum.

Pelayanan umum di Provinsi Lampung memang masih menjadi salah satu problema yang sampai saat sekarang ini menjadi masalah masyarakat umum. Permasalahan yang biasa terjadi yaitu mengenai sistemnya yang berbelit-belit dalam hal persyaratan yang harus dilengkapi untuk melakukan proses perekaman E-KTP dan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), kemudian informasinya tidak jelas sampai kepada masyarakat lapisan bawah, hal ini mengakibatkan adanya keterlambatan masyarakat untuk melakukan proses pembuatan E-KTP dan juga prosesnya lambat bahkan sampai kepada perilaku tidak sesuai dengan etika yaitu praktek KKN dan pungutan liar.

Kepengurusan administrasi surat kependudukan dalam hal yaitu program pembuatan E-KTP gratis yang saat sekarang ini sedang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Lampung. Program pembuatan E-KTP



gratis yang diprogramkan oleh pemerintah Provinsi Lampung yang dalam hal ini terjadi karena munculnya peraturan baru bahwa KTP yang bukan elektrik tidak akan berlaku lagi karena sekarang semuanya menggunakan E-KTP. Dan pembuatan E-KTP oleh pemerintah ini dikhususkan kepada masyarakat yang sudah memasuki usia 17 tahun keatas dan kepada yang sudah memiliki KTP tetapi bukan E-KTP. Hal ini ditunjukkan kepada masyarakat agar tidak adanya data-data tentang kependudukan yang ganda atau rangkap.

Kepemilikan E-KTP juga memudahkan masyarakat untuk bisa mengecek identitasnya apabila mereka sedang tidak berada di daerahnya masing-masing karena E-KTP ini berlaku untuk nasional. Jadi data yang akan dicari tetap terbaca sesuai dengan identitas yang sesungguhnya dengan benar dan jelas. Namun, dengan adanya sistem yang berbelit-belit dan informasinya yang tidak jelas akhirnya menjadikan masyarakat tidak paham dengan informasi yang sudah ada. Oleh karena itu, seharusnya pihak pemerintah sebagai pihak yang mengayomi masyarakat biasanya memberikan pelayanan yang baik dan benar.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai bagaimana pelayanan publik dalam perekaman E-KTP ataupun pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang dilakukan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan publik masih kurang baik. Misalnya, dalam hal menyampaikan informasi yang terkait dengan pembuatan E-KTP tidak sepenuhnya jelas disampaikan oleh masyarakat hal ini terbukti

bahwa masih banyaknya masyarakat yang terlambat melakukan perekaman ataupun pembuatan E-KTP di Kecamatan tersebut. Pernyataan seperti ini disampaikan oleh beberapa masyarakat yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu.<sup>10</sup>

Masalah etika merupakan pembahasan yang paling dekat dengan tuntunan Agama Islam. Karena, di dalam etika menjelaskan tentang perilaku dan sikap yang baik, tidak baik atau buruk, perilaku yang berdimensi pahala dan dosa sebagian konsekuensi perilaku baik dan buruk atau jahat menurut tuntunan Agama Islam di mana di dalamnya ditentukan norma dan ketentuan-ketentuannya sebagaimana yang telah dilakukan ketika Ilmu Fiqih dan Ilmu Kalam oleh para ulama fiqih dan ulama kalam di dalam zamannya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam QS: Muhammad ayat 22 :

فَهَلْ عَسَيْتُمْ إِنْ تَوَلَّيْتُمْ أَنْ تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ وَتَقَطَّعُوا أَرْحَامَكُمْ

Artinya : *“Maka apakah kiranya jika kamu berkuasa kamu akan membuat kerusakan di muka bumi dan memutuskan hubungan kekeluargaan”*.

Berdasarkan ayat diatas bahwa Allah melarang umatnya untuk melakukan kedzaliman diatas muka bumi. Khususnya kedzaliman bagi sesama manusia apalagi dengan memanfaatkan ketidaktahuan manusia tersebut terhadap sesuatu barang. Jabatan memang erat kaitannya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, jelas bahwa

---

<sup>10</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 09 Juli 2017.

Allah akan melaknat seseorang yang memiliki jabatan namun perilaku yang dilakukan tidak sesuai dengan etika dan akhlak yang menyalahi aturan yang diberikan kepadanya. Biasanya seseorang yang memiliki jabatan tersebut sudah aturan yang mengatur terkait profesinya, karena dalam hal ini erat kaitannya dengan etika profesi seseorang.<sup>11</sup>

Etika profesi misalnya dapat dibagi dalam berbagai etika profesi yaitu akuntan, dokter, arsitek, pejabat negara atau daerah, notaris, advokat, hakim, guru, dosen dan sebagainya. Dalam kaitannya dengan etika profesi, etika berfokus pada beberapa pihak terkait di negara berkembang seperti di Indonesia saat sekarang ini banyak sekali menyaksikan berbagai macam tingklah laku yang jelek, buruk, serta tidak sesuai dengan etika dan terus berlangsung sampai sekarang. Dalam ekonomi konvensional pelayanan publik didasarkan atas pribadi masing-masing, manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan.<sup>12</sup>

Pelayanan dalam Ekonomi Islam, tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku telah dipandu oleh Allah lewat Al-Quran dan Hadits, mengedepankan nilai kesopanan dan keramah-tamahan dan juga bersikap lemah lembut dalam pelayanan. Seperti yang terkandung dalam Al-Quran Ali-Imran 159 :

---

<sup>11</sup> Sofyan S. Harahap, Op.Cit, 22

<sup>12</sup> *Ibid*, h.27.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”*.<sup>13</sup>

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Sebagai penyedia jasa pelayanan haruslah dituntut untuk tidak bersikap keras dan berhati kasar, karena sebagai masyarakat yang ingin dilayani dengan sepenuhnya tentunya akan merasa tidak nyaman dengan pelayan yang diberikan terkesan kurang baik.

Etika pelayanan publik menjadi masalah di dalam sistem pemerintahan negara-negara berkembang. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya kasus-kasus yang melibatkan paratur pemerintahan. Etika sangat diperlukan dalam praktek administrasi publik untuk dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik. Disamping itu perilaku pemerintah akan

---

<sup>13</sup> Departemen Agama, *Al-Quran Terjemah*, surat Ali-Imran, ayat 159, h.

mempengaruhi bukan hanya dirinya sendiri, tetapi juga masyarakat yang dilayani. Masyarakat berharap adanya jaminan bahwa para Aparatur dalam menjalankan kebijakan politik dan memberikan pelayanan publik yang dibiayai oleh dana rakyat senantiasa mendasarkan diri pada nilai etika yang selaras dengan kedudukannya.<sup>14</sup>

Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini institusi negara dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Adapun unit penyelenggara pelayanannya adalah unit kerja di masing-masing instansi, dan pemberi pelayanannya adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah sesuai peraturan perundangan. Adapun penerima pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah. Pelayanan publik dalam arti yang sempit adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya.<sup>15</sup>

Pemerintahan birokrasi saat ini sedang mengalami kemunduran etika dan moralnya, sehingga berimbas pada etika pelayanan publik yang kurang memberikan perhatian kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dengan tugas dan kewajibannya dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Semua masalah-masalah seperti Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), penyalahgunaan wewenang dan lain sebagainya adalah terjadi akibat dari

---

<sup>14</sup> Haryatmoko, *Etika Publik*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), h.19.

<sup>15</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Op.Cit*, h.8.



kurangnya tindakan etika dan moral dari para penyelenggara negara. Sehingga yang menjadi korbannya adalah bumi pertiwi beserta masyarakat yang bergantung padanya.

Aparatur Sipil Negara memiliki fungsi yang tertuang pada Undang-Undang Dasar pasal 10 yaitu sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, dan perekat bangsa. Selain itu pejabat negara juga mempunyai peran yang ada dalam pasal 12 yang isinya pegawai aparat sipil negara berperan mewujudkan tujuan pembangunan nasional melalui pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, dan bersih dari praktik korupsi, kolusi, nepotisme. Dalam menjalankan tanggung jawab para pejabat negara juga harus memiliki etika sehingga apa yang menjadi tujuan utamanya dapat terlaksanakan dengan baik<sup>16</sup>.

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan berupa penyediaan barang-barang yang diperlukan oleh masyarakat umum (publik). Dalam memenuhi kebutuhan publik, timbul pertanyaan mengenai pelayanan umum macam apa yang diperlukan dan bagaimana menentukan pelayanan umum dalam satu negara. Kebutuhan publik adalah kebutuhan masyarakat umum yang dituntut pemenuhannya oleh negara. Kebutuhan-kebutuhan publik tersebut meliputi dua macam barang yaitu barang privat dan barang publik<sup>17</sup>

Bekerja pada daerah atau menjadi pegawai pemerintah sudah pasti tugas pertama yang diemban adalah kepentingan negara. Memberi

---

<sup>16</sup>Mulyadi S, *Ekonomi Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Pembangunan*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 6.

<sup>17</sup> Hudiyanto, *Ekonomi Politik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 14-16.

perlindungan terhadap rakyat, memberi pelayanan kepada rakyat dan meningkatkan kesejahteraan bersama adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan dengan baik dan sukses. Karena, sebagai pekerja yang digaji oleh rakyat adalah sangat ironi jika pekerja tidak memuaskan rakyat. Apabila rakyat tidak merasakan keadilan dan perlindungan serta peningkatan kesejahteraan yang layak berarti etika dikorbankan.

Etika dalam islam pada dasarnya telah menjadi salah satu cabang ilmu yang berkaitan dengan filsafat sehingga etika bermakna sebagai salah satu cabang ilmu yang kajian atau studinya menyangkut dengan penilaian. Penilaian yang dimaksud adalah masalah baik dan buruk atau benar dan salah. Dalam implementasinya akhlak diukur dengan baik dan buruk, apakah yang dilakukan adalah kebaikan maka disebut akhlak baik. Sebaiknya jika yang dilakukan adalah keburukan maka disebut akhlak buruk. Namun, untuk menyatakan bahwa sesuatu adalah baik atau buruk bisa berbeda antara satu dengan yang lain, tergantung dari sumber penilaiannya apakah dari aspek sekuler, aspek religious, atau Al-Islam itu sendiri.<sup>18</sup>

Pemerintah dalam islam berfungsi sebagai wakil Allah dalam menegakkan syariat-Nya dan bertujuan menciptakan masyarakat yang sejahtera. Dalam etika pemerintahan Islam pemerintah harus dapat menjamin hak-hak ekonomi dan politik warganya. Jadi, rakyat terbebas dari rasa lapar dan rasa takut yang berarti hak-hak ekonomi dan politik.

---

<sup>18</sup> *Ibid*, h.24-25.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PERAN ETIKA PROFESI PEJABAT DAERAH DI KECAMATAN LABUHAN RATU TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**.

#### **D. Batasan Masalah**

Mengingat keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki peneliti, banyaknya permasalahan yang ada serta agar pembahasan masalah tidak meluas maka peneliti perlu mempersempit ruang lingkup peneliti ini. Penelitian ini akan difokuskan pada peran etika profesi pejabat daerah terhadap tingkat pelayanan publik dalam hal ini yaitu pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektrik (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Labuhan Ratu.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran etika profesi Pejabat Daerah terhadap tingkat pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu?
2. Bagaimana kesesuaian Etika Profesi Pejabat Daerah di Kecamatan Labuhan Ratu dengan prinsip-prinsip Ekonomi Islam?

## **F. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana etika profesi seorang Pejabat Daerah Kecamatan Labuhan Ratu.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kesesuaian etika para Pejabat Daerah tersebut akan mempengaruhi pelayanan masyarakat publik.

### **2. Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan disiplin ilmu dan menambah keilmuan khususnya yang berkaitan tentang etika proesi seseorang dalam meningkatkan pelayanan umum (publik) dalam Perspektif Ekonomi Islam.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini juga dapat diharapkan dapat menambah literatur dan referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa yang akan mengambil permasalahan serupa.

## **G. Metode Penelitian**

Mengingat pentingnya metode dalam penelitian, maka dalam usaha menyusun skripsi ini digunakan cara berfikir dalam rangka membahas pokok-pokok permasalahan yang dirumuskan agar penelitian ini dapat terlaksana secara obyektif ilmiah dan mencapai hasil yang optimal. Untuk dapat di perhatikan beberapa hal yaitu :

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah penelitian lapangan, dimana penelitian ini dilakukan di Kecamatan Labuhan Ratu. Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat hal-hal yang diteliti yaitu untuk menganalisa peran etika profesi pejabat daerah terhadap tingkat pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu.

#### **b. Sifat penelitian**

Sifat Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari lapangan yang dikumpulkan menggunakan observasi, wawancara dan catatan hasil penelitian dilapangan sehingga tujuan dari kualitatif ini adalah ingin menggambarkan tentang realitas dibalik fenomena secara rinci. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini



adalah dengan mencocokkan antara realita dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengklarifikasi dan mengeksplorasi mengenai suatu fenomena yang terjadi atau sesuai kenyataan dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkaitan dengan masalah dan unit kompetensi sumber daya insani terhadap etika profesi untuk meningkatkan pelayanan publik.

## **2. Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini digunakan dua metode pengambilan data yaitu sumber data primer dan sekunder.

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh yang bersangkutan yang memerlukan.

<sup>19</sup>Yaitu berupa wawancara kepada masyarakat yang ingin melakukan perekaman E-KTP atau yang ingin membuat Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Labuhan Ratu.

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari perpustakaan, atau pihak-pihak yang lain yang memberikan data yang erat kaitannya dengan obyek tujuan penelitian. Data sekunder juga dapat diperoleh dari perpustakaan dan laporan-laporan penelitian terdahulu, catatan yang dimiliki oleh instansi terkait.

Penelitian menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat

---

<sup>19</sup>Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian*, Cetakan Pertama, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h.82

penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan yaitu data yang diperoleh dari Kecamatan Labuhan Ratu.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan obyek atau subyek yang berada ada suatu wilayah topik penelitian dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini populasi yang diambil yaitu masyarakat yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel yaitu *Sampling Insidental* merupakan teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel apabila sesuai sebagai

---

<sup>20</sup>Dja'man Satori dan Aan Komariyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Alfabeth, 2011), h.46

sumber data.<sup>21</sup> Dalam hal ini yang dijadikan sampel oleh peneliti yaitu masyarakat yang datang ke Kecamatan Labuhan Ratu untuk melakukan perekaman E-KTP atau yang ingin membuat Kartu Keluarga (KK) yaitu terdapat 20 orang.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Observasi**

Metode observasi adalah suatu metode pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Untuk mendapatkan data-data yang akurat dan autentik, peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti, termasuk peristiwa-peristiwa tertentu yang erat hubungannya dengan penelitian.<sup>22</sup> Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Teknik ini dilakukan untuk melihat bagaimana etika seseorang yang memiliki jabatan dalam melayani masyarakat umum.

---

<sup>21</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung, Alfabeta, 2014), h.122.

<sup>22</sup>Hamdan Nawawi, *Pengantar Metodologi Riset*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1996), h.100.

## b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah warga masyarakat yang ingin melakukan perekaman E-KTP atau yang ingin membuat Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Labuhan Ratu. Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam<sup>23</sup>

## c. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, dan foto. Karena sifat utama data ini tak terbatas pada ruang waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Dalam dokumentasi biasanya digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh khususnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

---

<sup>23</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Prenada Media, 2012), h. 139.

tertutup yang dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (tak langsung).<sup>24</sup>

## 5. Teknik Analisis Data

Untuk kepentingan analisis data, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Analisis kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan pada obyek yang alamiah yaitu obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan induktif, yaitu prosedur penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.<sup>25</sup>

Setelah berbagai data terkumpul, maka untuk menganalisis digunakan teknik deskriptif analisis yaitu teknik untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang terkait dengan pembahasan, dimana teknik ini menggambarkan tentang analisis peran etika profesi pejabat daerah di Kecamatan Labuhan Ratu terhadap tingkat Pelayanan Publik. Untuk mendapatkan data yang lebih akurat perlu adanya pengolahan data dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

---

<sup>24</sup>Sugiyono, *Op. Cit*, h.141.

<sup>25</sup>*Ibid*, h.426.

a. *Editing*

Merupakan proses dimana peneliti melakukan klarifikasi, keterbacaan, konsistensi dan kelengkapan data yang sudah terkumpul. Proses klarifikasi menyakut memberikan penjelasan masalah konseptual atau teknis pada saat peneliti melakukan analisis data. Dengan adanya klarifikasi diharapkan masalah teknis atau konseptual tidak mengganggu proses analisis sehingga dapat menimbulkan penafsiran hasil analisis.<sup>26</sup>

b. *Organizing*

Mengatur dan menyusun data sumber dokumentasi sedemikian rupa sehingga dapat memperoleh gambaran yang sesuai dengan rumusan masalah, serta, mengelompokkan data yang diperoleh.<sup>27</sup> Teknik ini merupakan langkah yang dilakukan setelah melakukan setelah *editing*, karena dapat memudahkan peneliti untuk memahami tentang permasalahan yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu dengan teknik ini, diharapkan penulis dapat memperoleh gambaran tentang Peran Etika Profesi Pejabat Daerah di Kecamatan Labuhan Ratu terhadap tingkat Pelayanan Publik.

c. *Analyzing*

Dengan memberikan analisis lanjutan terhadap hasil *editing* dan *organizing* data yang telah diperoleh dari sumber dari sumber-sumber penelitian dengan menggunakan teori sehingga diperoleh

---

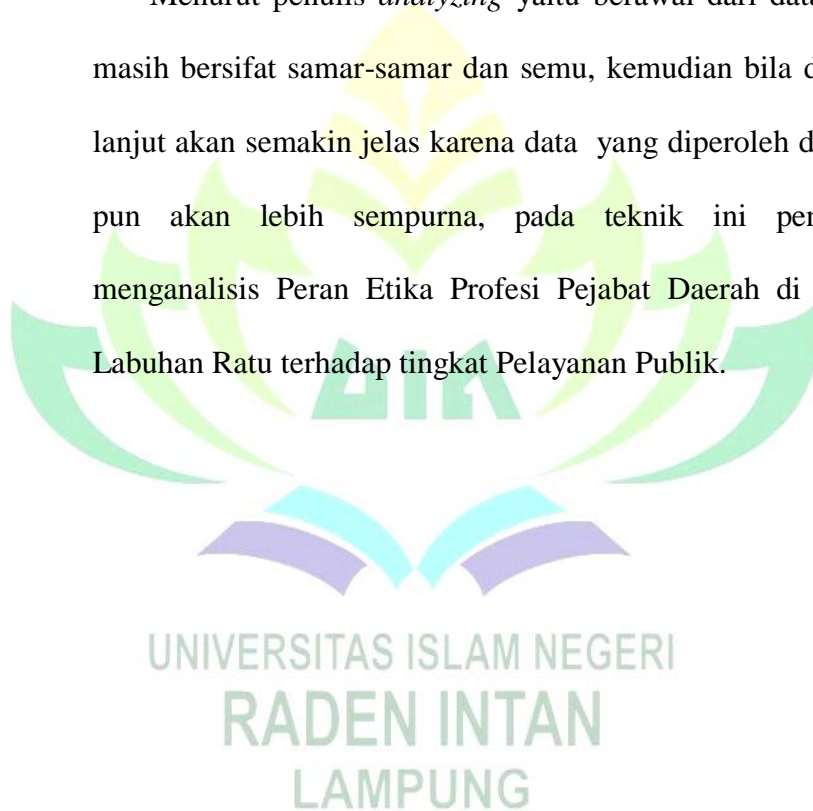
<sup>26</sup> Jhonatan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006), h.135.

<sup>27</sup> *Ibid*, h.154.



kesimpulan.<sup>28</sup>Kesimpulan yang disimpulkan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mengandung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang di rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara.

Menurut penulis *analyzing* yaitu berawal dari data-data yang masih bersifat samar-samar dan semu, kemudian bila diteliti lebih lanjut akan semakin jelas karena data yang diperoleh dan hasilnya pun akan lebih sempurna, pada teknik ini peneliti akan menganalisis Peran Etika Profesi Pejabat Daerah di Kecamatan Labuhan Ratu terhadap tingkat Pelayanan Publik.



---

<sup>28</sup> *Ibid*,h.195.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Etika Profesi

##### 1. Pengertian Etika

Istilah etika berasal dari Yunani yaitu *ethos* yang merupakan bentuk tunggal yang berarti adat istiadat (kebiasaan), perasaan batin, kecenderungan hati untuk melakukan perbuatan, watak, sikap, cara berfikir. Bentuk jamaknya adalah *ta etha* yang berarti adat istiadat. Etika adalah refleksi dari apa yang disebut dengan “*self control*” karna segala sesuatu yang dibuat dan diterapkan dari dan untuk kepentingan kelompok itu sendiri.

Etika adalah cabang filsafat yang mencari hakikat nilai-nilai baik dan buruk yang berkaitan dengan perbuatan dan tindakan seseorang yang dilakukan dengan penuh kesadaran berdasarkan pertimbangan pemikirannya. Persoalan etika adalah persoalan yang berhubungan dengan eksistensi manusia, dalam segala aspeknya, baik individu maupun masyarakat, baik dalam hubungannya dengan tuhan, dengan sesama manusia dan dirinya, maupun dengan alam disekitarnya, baik dalam kaitannya dengan eksistensi manusia dibidang sosial, ekonomi, politik dan budaya maupun agama.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Jimly Asshiddiqie, *Peradilan Etik dan Etika Konstitusi*, (Jakarta :Sinar Grafika), h.42.

Etika berbicara mengenai nilai perbuatan baik dan buruknya manusia dengan tolak ukur akal fikiran. Istilah yang sering dipakai atau sinonim dengan etika adalah moral. Moral berasal dari kata latin yaitu *mos* yang merupakan bentuk tunggal dan *moras* atau moralitas yang merupakan bentuk jamak yang berarti adat istiadat, kebiasaan, kelakuan, tabiat, akhlak, cara hidup. Secara umum keduanya baik moral atau etika mengandung arti “kebiasan atau cara hidup”. Walaupun kedua istilah tersebut sering dipakai sebagai sinonim. Namun, dalam perkembangannya “*Morality*” lebih dipakai untuk menunjukkan tingkah laku seseorang sedangkan *ethics* menunjukkan kepada penyelidikan tentang tingkah laku.<sup>30</sup>

Etika atau norma moral adalah aturan mengenai sikap perilaku dan tindakan manusia sebagai manusia yang hidup bermasyarakat. Dalam kaitanya dengan etika bisnis, etika berfokus pada beberapa pihak terkait.

Ada dua macam etika yang harus kita pahami bersama dalam menentukan baik dan buruknya perilaku manusia :

1. Etika Deskriptif yaitu etika yang berusaha meneropong secara kritis dan rasional sikap dan perilaku manusia dan apa yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk

---

<sup>30</sup>Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*,(Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar, 2006),h.6-10.

mengambil keputusan tentang perilaku atau sikap yang mau diambil.

2. Etika Normatif yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan. Etika secara umum dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Etika umum

Etika Umum berbicara mengenai kondisi-kondisi dasar bagaimana manusia bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar yang menjadi pegangan bagi manusia dalam bertindak serta tolak ukur dalam menilai baik atau buruknya suatu tindakan. Etika umum dapat di analogkan dengan ilmu pengetahuan, yang membahas mengenai pengertian umum dan teori-teori.

- b. Etika khusus

Etika khusus merupakan penerapan prinsip-prinsip moral dasar dalam bidang kehidupan yang khusus. Penerapan ini bisa berwujud bagaimana saya mengambil keputusan dan bertindak dalam bidang kehidupan dan

kegiatan khusus yang saya lakukan, yang didasari oleh cara, teori dan prinsip-prinsip moral dasar. Namun, penerapan itu dapat juga berwujud bagaimana saya menilai perilaku saya dan orang lain dalam bidang kegiatan dan kehidupan khusus yang dilatarbelakangi oleh kondisi yang memungkinkan manusia bertindak etis seperti cara bagaimana manusia mengambil suatu keputusan atau tindakan, dan teori serta prinsip moral dasar yang ada dibalikinya.

Etika administrasi publik sebagai bagian dari etika social, yang memiliki hubungan dengan etika profesi, etika politik, etika lingkungan hidup, etika keluarga, sikap terhadap sesama bahkan terhadap kritik ideologi. Dengan demikian luasnya lingkup dari etika sosial, maka etika sosial ini terbagi atau terpecah menjadi banyak bagian atau bidang. Dan pembahasan bidang yang paling aktual saat ini adalah sebagai berikut<sup>31</sup> :

1. Sikap terhadap sesama
2. Etika keluarga
3. Etika profesi
4. Etika politik
5. Etika lingkungan

---

<sup>31</sup> Husain Syahatah dan Siddiq Muh. Al-Amin Adh-Dhahir, *Transaksi dan Etika Bisnis Islam*, (Jakarta:Visi Insani Publishing,2008)h.31-34.

## 6. Etika idiologi

### 2. Teori Etika Profesi

Etika profesi merupakan norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah, ukuran-ukuran yang diterima dan ditaati oleh para pegawai atau karyawan, berupa peraturan-peraturan, tatanan yang ditaati semua karyawan dari organisasi tertentu, yang telah diketahuinya untuk dilaksanakan karena hal tersebut melekat pada status atau jabatan. Istilah profesi telah dimengerti oleh banyak orang bahwa suatu hal yang berkaitan dengan bidang yang sangat dipengaruhi oleh pendidikan dan keahlian, sehingga banyak orang yang bekerja tetap sesuai.

Etika ini bisa juga sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan antara yang baik dan yang buruk. Etika profesi misalnya dapat dibagi dalam berbagai etika profesi yaitu akuntan, dokter, advokat, hakim, guru, dosen, pejabat dan sebagainya. Tetapi dengan keahlian saja yang diperoleh dari pendidikan kejuruan, juga belum cukup disebut profesi. Tetapi perlu penguasaan teori sistematis yang mendasari praktek pelaksanaan, dan hubungan antara teori dan penerapan dalam praktek.<sup>32</sup>

Profesi, adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan suatu keahlian. Secara umum ada beberapa ciri atau sifat yang selalu melekat pada profesi, yaitu :

---

<sup>32</sup> Sofyan S. Harahap, *Op. Cit*, h.33.



- a. Adanya pengetahuan khusus, yang biasanya keahlian dan keterampilan ini dimiliki berkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang bertahun-tahun.
- b. Adanya kaidah dan standar moral yang sangat tinggi. Hal ini biasanya setiap pelaku profesi mendasarkan kegiatannya pada kode etik profesi.
- c. Mengabdikan pada kepentingan masyarakat, artinya setiap pelaksana profesi harus meletakkan kepentingan pribadi di bawah kepentingan masyarakat.
- d. Ada izin khusus untuk menjalankan suatu profesi. Setiap profesi akan selalu berkaitan dengan kepentingan masyarakat, dimana nilai-nilai kemanusiaan berupa keselamatan, keamanan, kelangsungan hidup dan sebagainya, maka untuk menjalankan suatu profesi harus terlebih dahulu ada izin khusus.
- e. Kaum profesional biasanya menjadi anggota dari suatu profesi.

Bisa juga dikatakan bahwa etika profesi adalah kebiasaan yang baik atau peraturan yang diterima dan ditaati oleh para karyawan dan telah mengendap menjadi bersifat normatif. Sedangkan profesi adalah pekerjaan yang memiliki kriteria tertentu yaitu sebagai berikut :

- a. Meliputi bidang tertentu saja (spesialisasi)
- b. Berdasarkan keahlian dan keterampilan khusus

- c. Bersifat tetap atau terus-menerus
- d. Lebih mendahulukan pelayanan dari pada imbalan(pendapatan)
- e. Bertanggung jawab terhadap diri sendiri dan masyarakat
- f. Terkelompok dalam suatu organisasi

Berdasarkan kriteria tersebut, profesi dapat dirumuskan sebagai pekerjaan tetap dibidang tertentu berdasarkan keahlian khusus yang dilakukan secara bertanggung jawab dengan tujuan memperoleh penghasilan. Pekerjaan yang menjalankan profesi disebut dengan professional.<sup>33</sup>

Etika profesi itu sendiri memiliki aturan yang mengatur yang tertuang dalam kode etik. Karena, kode etik merupakan aturan-aturan susila yang ditetapkan bersama dan ditaati bersama oleh seluruh anggota yang bergabung dalam suatu profesi. Jadi, kode etik merupakan persetujuan bersama yang timbul secara murni dari diri pribadi para anggota. Kode etik merupakan serangkaian peraturan yang di sepakati bersama guna menyatakan sikap atau perilaku para anggota profsi. Kode etik lebih mengingatkan pembinaan para anggota sehingga mampu

---

<sup>33</sup>Abdulkadir Muhammad, *Etika Profesi Hukum*, (Bandung:PT Citra Aditya Bakti,2006),h.58.

memeriksa sumbangan yang berguna dalam pelayanannya kepada masyarakat<sup>34</sup>

### 3. Etika Profesi dalam Ekonomi Islam

Pada dasarnya etika islam telah menjadi salah satu cabang ilmu yang berkaitan dengan filsafat, sehingga etika bermakna sebagai salah satu cabang ilmu yang kajian atau studi yang menyangkut penilaian. Penilaian yang dimaksud adalah masalah baik atau buruk atau benar dan salah. Padahal akta etika yang aslinya berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang artinya karakter atau tata susila. Sementara itu etika sebagai kata tunggal bermakna tempat tinggal, padang rumput, kebiasaan, watak dan sikap atau cara berfikir dan perasaan itu sendiri. Artinya orang yang beretika adalah orang yang memahami perasaan orang lain.<sup>35</sup>

Etika dalam Islam disebut dengan akhlak. Dalam kamus besar bahasa Indonesia kata akhlak diartikan sebagai budi pekerti atau kelakuan. Kata akhlak walaupun terambil dari bahasa arab yang biasa berartikan tabiat, perangai kebiasaan, bahkan agama, namun kata seperti itu tidak ditemukan dalam Al-Qur'an. Yang ditemukan hanyalah bentuk tunggal kata tersebut. Yaitu khuluk yang tercantum dalam Al-Qur'an surat Al-Qalam ayat 4.

---

<sup>34</sup>Bambang Herimanto, M. Assumpta rumanti, dkk, *Public Relations Dalam Organisasi*,(Yogyakarta: santusta),h.253-255.

<sup>35</sup>Hasan Aedy, *Op.Cit*,h.24.

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴿٥٦﴾

*Artinya : “Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung.”*

Kata akhlak banyak ditemukan didalam hadits-hadits Nabi Saw. Dan salah satunya yang paling populer adalah : “ aku hanya diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia”. Dari pengertian akhlak secara bahasa diatas yakni akhlak sebagai kelakuan. Sedangkan menurut ahmad amin, bahwa etika atau akhlak dalam khazanah islam dipahami sebagai ilmu yang menjelaskan baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan kepada orang lain, menyatukan tujuan apa yang harus dituju oleh manusia didalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus diperbuat.

Dengan demikian persoalan-persoalan etika adalah persoalan kehidupan manusia. Tidak bertingkah laku semata-mata menurut naluri atau dorongan hati. Hal ini menunjukkan bahwa akhlak merupakan gambaran bentuk lahir manusia. Dengan demikian etika mempunyai peranan penting karena lebih menekankan pada bentuk batiniyah yang berkaitan dengan pelaksanaan hukum (syariah) yang berbentuk batiniyah. Lebih jauh lagi merupakan aspek penting bagi seseorang yang punya profesi karena, moralitas atau etika sebagai dorongan terhadap keadaan jiwa yang diwujudkan dalam melaksanakan profesinya.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Khoiruddin, *Etika Bisnis Islam*, (Bandar Lampung: Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampng), 2014, 29-32.

## **B. Pejabat Daerah**

### **1. Pengertian Pejabat Daerah**

Sementara itu istilah pejabat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai “Pegawai pemerintah yang memegang jabatan (negara/pimpinan), lebih lanjut dalam kamus tersebut juga disebut istilah pejabat negara, artinya orang yang memegang jabatan penting di pemerintahan, seperti Menteri, Sekretaris Negara. Yang menjalankan hak dan kewajiban itu, ialah pejabat, yaitu manusia atau badan negara. Dalam praktek kehidupan bernegara sekarang perlu adanya pemahaman yang benar tentang makna dan hakekat kepemimpinan khususnya mengenai kepemimpinan pemerintah dan penyelenggaraan pemerintah.

Pemahaman yang benar seyogyanya tetuang dalam ketentuan formal yang dapat menjadi acuan dan pedoman. Saat ini masih banyak para pejabat tinggi pemerintah mulai dari kepala negara, pimpinan dan anggota DPR, DPD maupun DPRD, para menteri, gubernur, bupati atau walikota hingga pejabat ditingkat bawah, bahkan sampai Pegawai Negeri Sipil atau karyawan biasa yang menganggap bahwa jabatan adalah suatu kehormatan. Sehingga tidak heran jika jabatan selalu diperebutkan dengan berbagai cara.

Mereka sering melupakan bahwa jabatan tersebut sejatinya adalah amanat yang nantinya akan di pertanggungjawabkan kepada pimpinan organisasi, negara, rakyat maupun kepada Allah Swt.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup>Muhammad Mu'iz Raharjo, *Op.Cit* , h.63-64.

Yang termasuk pejabat publik Menurut Nugroho menyebutkan bahwa pejabat publik dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

a. Pejabat Negara,

1) Pejabat legislatif, yaitu ketua dan anggota MPR, DPR, DPD, dan DPRD

2) Pejabat yudikatif, yaitu pimpinan Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi dan Komisi Yudisial.

3) Pejabat Eksekutif, yaitu :

a) Presiden dan Wakil Presiden

b) Menteri dan pejabat pemerintah setingkat Menteri

c) Gubernur dan Wakil Gubernur

d) Duta Besar

e) Bupati/Wakil Bupati dan Wali Kota/Wakil Wali Kota.

4) Pejabat akuntatif, yaitu pimpinan Badan Pemeriksa Keuangan

5) Pejabat lembaga publik semi-negara, termasuk di antaranya yaitu, lembaga Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM), Komisi Perlindungan Persaingan Usaha (KPPU) hingga badan-badan regulator infrastruktur publik, seperti Badan Regulator Telekomunikasi Indonesia dan Badan Regulator Air Minum PAM Jakarta.



b. Pejabat Administratif, yaitu :

- 1) Pejabat struktural pusat (Esolen I dan Esolen I)
- 2) Pejabat struktural daerah Provinsi (Esolen I dan Esolen II)
- 3) Pejabat struktural daerah Kabupaten/ Kota Madiyah (Esolen I dan Esolen III)
- 4) Para Pejabat hubungan masyarakat pemerintah
- 5) Pejabat pimpinan pelaksana di tingkat bawah seperti Camat, Kepala Desa atau Lurah<sup>38</sup>

## 2. Teori Pejabat Daerah

Berdasarkan ketentuan hukum, pejabat hanya menjalankan fungsi dan wewenang, karena pejabat tidak memiliki wewenang. Yang memiliki dan dilekati wewenang adalah jabatan. Dalam kaitan ini, Logeman mengatakan bahwa mengatakan bahwa berdasarkan hukum tata negara jabatanlah yang dibebani dengan kewajiban yang diberi wewenang untuk melakukan perbuatan hukum. Meskipun tanggung jawab itu melekat pada jabatan seseorang yang akan membawa konsekuensi terhadap jabatan yang bersangkutan namun dapat saja dalam pelaksanaan kewenangan itu tanggung jawabnya dibebankan kepada pejabat tersebut.

Tanggung jawab pribadi berkaitan dengan maladministrasi dalam penggunaan wewenang maupun *public service*. Seorang pejabat yang

---

<sup>38</sup> Bambang Giyanto, *Dalam Jurnal kewenangan pejabat publik pengganti Dalam pengambilan keputusan kebijakan publik*, Vol 3, h.6.

melaksanakan tugas dan kewenangan jabatan atau membuat kebijakan akan dibebani tanggung jawab pribadi jika ia melakukan tindakan mal administrasi. F.R.Bothlingk mengatakan bahwa pejabat atau wakil itu bertanggung jawab sepenuhnya, ketika itu menyalahgunakan situasi dengan melakukan tindakan amoralnya sendiri terhadap kepentingan pihak ketiga.<sup>39</sup>

Jabatan menurut Logemann merupakan lembaga dengan lingkungan pekerjaan sendiri yang dibentuk untuk waktu lama dan kepadanya diberikan tugas dan wewenang tertentu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa jabatan sebagaimana dikemukakan oleh Logemann itu tidak lebih sebagai suatu lingkungan kerja tertentu yang didalamnya berisi fungsi-fungsi tertentu pula dan dimana fungsi ini kemudian dinamakan atau disebut dengan istilah jabatan yang didalamnya berisikan wewenang.

Dalam praktiknya meskipun terhadap jabatan pemerintahan dilekatkan kepadanya wewenang untuk melakukan suatu tindakan atau perbuatan hukum pemerintahan akan tetapi jabatan pemerintah tersebut tidak mungkin dapat berbuat atau bertindak sendiri. Jabatan pemerintah hanya dapat melakukan tindakan atau perbuatan hukum, jika melalui suatu perantara atau perwakilan yakni seorang pemegang atau pemangku jabatan atau yang lebih dikenal dengan pejabat.

---

<sup>39</sup>Julista mastamu, *Dalam jurnal Deskresi Tanggung Jawab Administrasi Pemerrintah Vol17,No.2,2011*,h. 7.

Berdasarkan uraian diatas bahwa seorang pemangku jabatan atau pejabat hanyalah menjalankan atau menyelenggarakan wewenang dan tugas jabatan oleh karena itu, pejabat tidak memiliki wewenang sebab yang memiliki wewenang ialah jabatan.<sup>40</sup> Salah satu ciri jabatan adalah bawahan menghormati dan taat pada atasan dan ini adalah ketentuan Undang-Undang kepegawaian.<sup>41</sup> Menurut Undang-Undang No.43 tahun 1999 dimaksud dengan pegawai negeri sipil adalah calon pegawai negeri sipil atau pegawai negeri sipil yang bekerja pada lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah.

Pegawai negara adalah aparat pemerintah sipil maupun militer yang melakukan tugas membantu pemerintah sipil maupun militer yang melakukan tugas membantu pemerintah dan menerima gaji dari pemerintah karena statusnya tersebut. Sedangkan menurut pasal 17 Undang-Undang No.43 tahun 1999 bahwa pegawai negeri sipil diangkat dalam jabatan dan perangkat tertentu, dimana aturan hukum ini memberikan landasan yuridis terkait arti pentingnya kedudukan pegawai negeri sipil dalam penyelenggaraan fungsi pemerintah dalam konteks misi dan amanat konstitusi 1945. Secara umum bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan pegawai negeri sipil adalah antara lain mengatur pengangkatan PNS, kode etik PNS, jabatan struktural dan jabatan fungsional PNS.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Aminuddin Ilmar, *Hukum Tata Pemerintahan*, (Jakarta: kencana, 2014), h.82.

<sup>41</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, h.83.

<sup>42</sup> Nomensen Sinamo *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Jala Permata aksara, 2014), h.121-122.

### **3. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat dari penyelenggara pelayanan publik.<sup>43</sup>

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>43</sup>Cicik Sutarsih, *Op.Cit*, h.8.

Didalam pembukaan UUD 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan negara republik Indonesia adalah untuk kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>44</sup> Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.<sup>45</sup>

## 2. Teori Pelayanan Publik

Menurut Kotler<sup>46</sup> pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik. Sementara itu, istilah produk berasal dari bahasa Inggris “*Publlik*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima

---

<sup>44</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung, :Refika Aditama, 2009), h.07

<sup>45</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h.05.

<sup>46</sup>Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Barang Pasar*, PT Raneka Cipta, (Jakarta 2005). h.227.

menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Dari dua istilah diatas pelayanan dan publik tersebut maka dapat diuraikan beberapa pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Moenir<sup>47</sup> Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan untuk pihak lain yang ditunjukkan guna memenuhi kepentingan orang banyak atau masyarakat.
- b. Menurut Wasitono<sup>48</sup> Pelayanan publik adalah pembagian jasa, baik oleh pemerintah, swasta, atas nama pemerintah atau swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.
- c. Sinambela<sup>49</sup> Pelayanan publik adalah sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- d. Agung Kurniawan<sup>50</sup> Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat

---

<sup>47</sup> Moenir, HS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h.12.

<sup>48</sup> Wasitono, Sadu, *Kapita Salekta Manajemen Pemerintah Daerah*, (Bandung: Agaprint Jatinangor, 2001), h. 5.

<sup>49</sup> Sinambela, Lijan Poltak dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara 2006), h.5

<sup>50</sup> Harbani, Pasolog, *Teori Administratif Publik*, (Bandung: Alfabeta, cet ke-2, 2010), h.128.



yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuh kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa. Dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>51</sup>

Menurut Adam Smith tentang tugas pokok pemerintah yang meliputi melindungi masyarakat dari ancaman dan kejahatan (*military force*) melindungi rakyat dari ketidakadilan (*injustice*) dan penindasan (*oppression*) serta untuk pembangunan dan pemeliharaan lembaga dan aktivitas pemerintah.<sup>52</sup>

Secara garis besar pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan baik dari pihak pemerintah maupun swasta, dengan atau pembayaran dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

---

<sup>51</sup>Undang-Undang, *Pelayanan Publik*, UURINo. 25 Th.2009, Fokus Media, (Bandung:2011), Pasal 1.h.3

<sup>52</sup>Nomensen Sinamo. *Op. Cit*, h.82.

Pelayanan publik dalam penyelenggaraanya terdapat dua pihak yang berhadapan dan saling berbeda kepentingan. Pihak aparat birokrasi sebagai pemberi layanan yang berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, antara keduanya, sering kali terdapat perbedaan kepentingan yang mencolok. Aparat birokrasi pada dasarnya adalah seorang abdi, bukannya seorang tuan. Persepsi tersebut selama ini tidak pernah ditanamkan secara sistematis kepada aparat birokrasi. Hal tersebut membawa konsekuensi pada masih munculnya sikap arogansi birokrasi seperti merasa sebagai pihak yang paling dibutuhkan oleh orang banyak atau bersikap seenaknya kepada masyarakat.<sup>53</sup>

Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat, dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik.<sup>54</sup>

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian

---

<sup>53</sup>Agus Dwiyanto,dkk, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press),h.192.

<sup>54</sup>Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media , Cet 1, 2011), ,h.18.

3. Biaya produksi
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Dalam standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya atau tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.

14. Evaluasi kinerja pelaksana.<sup>55</sup>

Dijelaskan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang perilaku pelaksana dalam penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andil dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Professional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada pemerintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat

---

<sup>55</sup>Keputusan Menteri Negara Pemberdaya Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan keputusan dan tidak menyimpang dari prosedur.<sup>56</sup>

Terdapat prinsip-prinsip dalam pelayanan publik diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003(63/Keputusan/Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, prinsip tersebut antara lain:

1. Kesederhanan yaitu dalam hal prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yaitu dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik kemudian, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu yaitu dalam hal pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu dalam pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

---

<sup>56</sup> Nomensen Sinamo, *Op.Cit*, h.137.

5. Keamanan yaitu dalam proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab yaitu penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Sarana dan prasarana kerja, telekomunikasi dan informatika (telematika) memadai.
8. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, fasilitas lengkap.<sup>57</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/25M.PAN/2/2004. Tentang indikator untuk mengukur pelayanan publik pada instansi pemerintah yaitu :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

---

<sup>57</sup> *Ibid*, h. 26

2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
8. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat dideklarasikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.



9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan terhadap biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup>Dwiyanto Indiahono, *Perbandingan Administrasi Publik (model, konsep dan aplikasi)*, (Yogyakarta : Gava Media)h.74-76.

### 3. Pelayanan Publik dalam Ekonomi Islam

#### A. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam menghapus semua perbedaan kelas antara umat manusia dan menganggap amal sebagai kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap orang sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dirinya. Bukan hanya sebatas itu Islam juga telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antara pohon dan akar, yang salah satunya tidak bisa eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.<sup>59</sup>

Ada lima karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan antara lain:

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Al-Maidah ayat 8:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوَّٰمِيْنَ ۖ لِلّٰهِ شُهَدَآءُ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْٓا اَعْدِلُوْٓا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

---

<sup>59</sup> Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Islam*, ( Jakarta:Pustaka Al-Kautsar,2001),h.9-10.

Artinya : “ Wahai orang-orang yang beriman jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencian terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk tidak berlaku adil. Berlaku adil karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa dan bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah meneliti apa yang kamu kerjakan. ”<sup>60</sup>

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) yaitu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.

Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Anfal :27

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَتَخُوْنُوْا اٰمَنَتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.

3. Tidak menipu (Al-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dagang oleh Rasulullah Saw adalah tidak pernah menipu
4. Melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun penuh

---

<sup>60</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemah*, surat Al-Maidah ayat 8.

tanggung jawab.<sup>61</sup> Hal ini sesuai dengan firman Allah surat Ali-

Imran :159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

## B. Etika Pelayanan Dalam Islam

Etika pelayanan dalam kinerja pelayanan public diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa harus ditempatkan sebagai tujuan utama, melalui prinsip pelayanan tersebut diharapkan tidak akan terjadi diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Aparat birokrasi pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan ramah sehingga masyarakat pengguna jasa merasa memperoleh pelayanan dengan sebaik-baiknya. Jika kondisi pelayanan yang demikian ini dapat

---

<sup>61</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press,2009), h.153.

diciptakan, ketika pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan misi aparat birokrasi dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa.<sup>62</sup>

Suri teladan yang paling sempurna terdapat pada diri Nabi Muhammad saw. Seorang yang mempunyai sifat-sifat yang selalu terjaga dan dijaga oleh Allah swt. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

*Artinya: “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah”.*

Sifat yang dimaksud dikenal dengan sebutan sifat wajib Rasul. Sifat wajib Rasul merupakan pencerminan karakter Nabi Muhammad saw. dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin umat. Secara rinci sifat-sifat tersebut sebagai berikut:

1. Shiddiq

Nabi Muhammad saw. mempunyai banyak sifat yang membuatnya disukai oleh setiap orang yang berhubungan dengannya dan yang membuatnya menjadi pujaan para pengikutnya. Sewaktu mudanya, semua orang Quraisy menamakannya “shiddiq” dan “Al-Amin”. Beliau sangat dihargai dan dihormati oleh semua orang termasuk para pemimpin

---

<sup>62</sup> *Op.Cit*, Agus Dwiyanto, h.206.

Mekkah. Nabi Muhammad Saw memiliki kepribadian dan kekuatan bicara, yang demikian memikat dan menonjol sehingga siapapun yang pergi kepadanya pasti akan kembali dengan keyakinan dan ketulusan dan kejujuran pesannya mengikuti apa yang diwahyukan pada beliau.

Dalam kepemimpinannya berarti semua keputusan, perintah dan larangan beliau agar orang lain berbuat atau meninggalkannya pasti benar karena Nabi bermaksud mewujudkan kebenaran dari Allah swt. Beliau selalu memperlakukan orang dengan adil dan jujur. Beliau tidak hanya berbicara dengan kata-kata, tapi juga dengan perbuatan dan keteladanan. Kata-kata beliau selalu konsisten. Tidak ada perbedaan antara kata dan perbuatan.

Pemerintah yang baik adalah sikap dimana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur oleh berbagai tingkatan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial, budaya, politik, serta ekonomi. Dalam praktiknya, pemerintah yang bersih (*clean government*) adalah model pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, transparan, dan bertanggung jawab.<sup>63</sup>

## 2. Amanah

Karakter yang seharusnya dimiliki oleh seorang manajer sebagaimana karakter yang dimiliki Rasul yaitu sifat dapat dipercaya atau bertanggung jawab. Beliau jauh sebelum menjadi Rasul pun sudah diberi gelar al-Amin (yang dapat dipercaya). Sifat amanah inilah yang dapat

---

<sup>63</sup> Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, PT Gelora Aksara Pratama :Surakarta, h. 17.

mengangkat posisi Nabi di atas pemimpin umat atau nabi-nabi terdahulu. Pemimpin yang amanah yakni pemimpin yang benar-benar bertanggung jawab pada amanah, tugas dan kepercayaan yang diberikan Allah swt. Yang dimaksud amanah dalam hal ini adalah apapun yang dipercayakan kepada Rasulullah saw meliputi segala aspek kehidupan, baik politik, ekonomi, maupun agama. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT:

وَأَوْثَقْنَاكُمْ أَرْضَهُمْ وَدَيْرَهُمْ وَأَمْوَالَهُمْ وَأَرْضًا لَّمْ تَطْغُوهَا وَكَانَ اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرًا ﴿٦٤﴾

*Artinya: “Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi, dan gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanah itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan bodoh”. (QS. Al-Ahzab: 72)<sup>64</sup>*

Berdasarkan ayat di atas menyatakan bahwa setiap manusia mempunyai amanah yang harus dipertanggungjawabkan kepada Allah swt., walau sekecil apapun amanat itu. Sifat amanah yang ada pada diri Nabi Muhammad saw memberi bukti bahwa beliau adalah orang yang dapat dipercaya, karena mampu memelihara kepercayaan dengan merahasiakan sesuatu yang harus dirahasiakan dan sebaliknya selalu mampu menyampaikan sesuatu yang seharusnya disampaikan. Sesuatu yang harus disampaikan bukan saja tidak ditahan-tahan, tetapi juga tidak akan diubah, ditambah atau dikurangi.

---

<sup>64</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, surat Al-Ahzab ayat 72.



Bersifat amanah berarti menyampaikan semua perintah Tuhan tidak dikurang tidak pula ditambah berdasarkan wahyu yang ditulis dan dikumpul perlahan. Beliau melakukan berbagai langkah dalam mengajak umat manusia ke jalan yang benar, beliau telah berhasil membangun suatu tatanan sosial yang modern dengan memperkenalkan nilai kesetaraan universal, semangat kemajemukan dan *multikulturalisme*, *rule of law*, dan sebagainya<sup>65</sup>.

### 3. Tabligh

Tabligh merupakan sifat Rasul yang ketiga, cara dan metodenya agar ditiru. Sasaran pertam adalah keluarga beliau, lalu berdakwah ke segenap penjuru. Sebelum mengajarkan sesuatu, beliau yang terlebih dahulu melakukannya. Sifat Ini adalah sebuah sifat Rasul untuk tidak menyembunyikan informasi yang benar apalagi untuk kepentingan umat dan agama. Hal ini sesuai dengan firman Allah QS:Al-A'raf :158

قُلْ يَتَّبِعُوا النَّاسُ إِنِّي رَسُولُ اللَّهِ إِلَيْكُمْ جَمِيعًا الَّذِي لَهُ مُلْكُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ يُحْيِي وَيُمِيتُ فَخَامِنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ النَّبِيِّ الْأُمِّيِّ الَّذِي يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَكَلِمَاتِهِ وَاتَّبِعُوهُ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٥٨﴾

Artinya : “Katakanlah: "Hai manusia Sesungguhnya aku adalah utusan Allah kepadamu semua, Yaitu Allah yang mempunyai kerajaan langit dan bumi; tidak ada Tuhan (yang berhak disembah) selain Dia, yang menghidupkan dan mematikan, Maka berimanlah kamu kepada Allah dan Rasul-Nya, Nabi yang Ummi yang beriman kepada Allah dan

---

<sup>65</sup> Lukman Hakim, *Op.Cit*, h. 18.

*kepada kalimat-kalimat-Nya (kitab-kitab-Nya) dan ikutilah Dia, supaya kamu mendapat petunjuk".*

Akuntabilitas berkaitan dengan sikap keterbukaan (transparansi) dalam kaitannya dengan cara kita mempertanggungjawabkan sesuatu di hadapan orang lain. Salah satu ciri kekuatan komunikasi seorang pemimpin adalah keberaniannya menyatakan kebenaran meskipun konsekuensinya berat. Beliau sangat tegas pada orang yang melanggar hukum Allah, namun sangat lembut dan memaafkan bila ada kesalahan yang menyangkut dirinya sendiri. Dalam istilah Arab dikenal ungkapan “katakanlah atau sampaikanlah kebenaran meskipun pahit rasanya.”<sup>66</sup>

#### 4. Fathanah

Nabi Muhammad yang mendapat karunia dari Allah dengan memiliki kecakapan luar biasa (genius abqariyah) dan kepemimpinan yang agung. Beliau adalah seorang manajer yang sangat cerdas dan pandai melihat peluang. Sifat fathanah merupakan sifat Rasul yang keempat, yaitu akal yang panjang sangat cerdas sebagai pemimpin yang selalu berwibawa. Selain itu, seorang pemimpin juga harus memiliki emosi yang stabil, tidak mudah berubah dalam dua keadaan, baik itu dimasa keemasan dan dalam keadaan terpuruk sekalipun.

Menyelesaikan masalah dengan tangkas dan bijaksana adalah sifat Rasulullah yang cerdas dan mengetahui dengan jelas apa akar

---

<sup>66</sup> *Ibid*, h.20.

permasalahan yang dia hadapi serta tindakan apa yang harus dia ambil untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada umat. Sang pemimpin harus mampu memahami betul apa saja bagian-bagian dalam sistem suatu organisasi atau lembaga tersebut, kemudian ia menyelaraskan bagian-bagian tersebut agar sesuai dengan strategi untuk mencapai sisi yang telah digariskan.<sup>67</sup>



---

<sup>67</sup> Adiwarman Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, ( Jakarta:Gema Insani Press Cet.I, 2001) ,h.166.

#### D. Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai Peran Etika Profesi Pejabat terhadap tingkat pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Welhelmina Jeujanen yang merumuskan tentang Analisis Pengaruh Etika dalam Pelayanan Publik.<sup>68</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dari hasil perhitungan secara deskriptif didapat untuk variabel X, yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Brebes memiliki nilai rata-rata hitung atau mean sebesar 52,48. Nilai mean masuk dalam peringkat interval berkategori “baik”.

Ipah Ema Jumiati melakukan penelitian mengenai Dimensi Etika Dalam Pelayanan Publik Arti Penting, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia.<sup>69</sup> Dengan hasil bahwa Masih banyaknya pelanggaran etika dalam praktek pelayanan publik. Oleh karena itu, etika dan moral sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Syarif Fadhilah melakukan penelitian mengenai Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam rangka Pelayanan Publik.<sup>70</sup> Dengan hasil Kesadaran pribadi untuk memberikan bantuan ataupun pelayanan kepada masyarakat umum maupun kepada rekan kerja yang mengalami kesulitan terlihat masih kurang.

---

<sup>68</sup> Welhelmina Jeujanen, *Analisis pengaruh Etika dalam Pelayanan Publik*. Penelitian Terdahulu, tahun 2013.

<sup>69</sup> Ipah Ema Jumiati, *Dimensi Etika dalam pelayanan publik arti penting, dilemma dan implikasinya*, Penelitian Terdahulu, tahun 2012.

<sup>70</sup> Syarif Fadhilah, *Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam rangka pelayanan publik*, Penelitian Terdahulu, tahun 2012.

### **BAB III**

#### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

##### **A. Gambaran Umum Kecamatan Labuhan Ratu**

###### **1. Sejarah singkat berdirinya Kecamatan Labuhan Ratu**

Wilayah kecamatan Labuhan Ratu merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung. Semula merupakan bagian dari kecamatan Natar Kabupaten DATI II Lampung Selatan. Pada tahun 1969 Kecamatan Kedaton resmi menjadi Kecamatan definitif memisahkan diri dari Kecamatan Natar yang juga masih bagian dari Kabupaten DATI II Lampung Selatan. Berdasarkan peraturan Republik Indonesia nomor 3 tahun 1982 tanggal 30 Januari 1982 tentang perubahan batas wilayah kodya DATI II Tanjung Karang Teluk Betung yang mulai berlaku efektif terhitung mulai tanggal 8 juni 1982, maka Kecamatan Kedaton bergabung atau merupakan bagian dari sembilan kecamatan dari kodya DATI II Tanjung Karang Teluk Betung. Selanjutnya berdasarkan surat keputusan Gubernur KDH TK I Lampung Nomor 6/185/B.III/HK/ 1988 tentang pemecahan Kelurahan dari 58 Kelurahan atau Desa menjadi 84 Kelurahan Kedaton terdiri atas 8 Kelurahan dan Desa.

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tanggal 3 Oktober 2001 tentang hal tersebt atas baru berlaku efektif terhitung tanggal 17 januari 2002 yaitu sejak dilantiknya aparat Pemerintah baik di

kecamatan ataupun di kelurahan pemekaran dalam wilayah kota Bandar Lampung. Berdasarkan perda tersebut Kecamatan dan Kelurahan dalam wilayah Pemerintah Kota Bandar Lampung terdiri dari 13 Kecamatan dan 98 kelurahan yang semula terdiri dari 9 Kecamatan dari 84 Kelurahan. Tanggal 17 September 2012 bertempat di kelurahan Sukakaju, kecamatan dan kelurahan bbaru wilayah kota Bandar Lampung diresmikan sebagai hasil pemekaran sesuai dengan peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 4 Tahun 2012 tentang pemetaan dan pembentukan Kelurahan dan Kecamatan, maka terbentuklah Kecamatan Labuhan Ratu. Sehingga pemekaran Kecamatan yang semula 13 kecamatan dan 98 Kelurahan kini menjadi 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan. Adapun 7 Kecamatan baru hasil pemekaran terdiri dari :

- a. Kecamatan Labuhan Ratu pemekaran dari kecamatan Kedaton
- b. Kecamatan Way Halim merupakan penyesuaian dari sebagian wilayah kecamatan Sukarame dan Kedaton yang dipisah menjadi satu Kecamatan.
- c. Kecamatan Langkapura pemekaran dari Kecamatan Sukarame.
- d. Kecamatan Enggal pemekaran dari Kecamatan Tanjung Karang Pusat.
- e. Kecamatan Kedamaian pemekaran dari Kecamatan Tanjung Karang Timur.

- f. Kecamatan Teluk Betung Timur pemekaran dari Kecamatan Teluk Betung Barat.
- g. Kecamatan Bumi Waras pemekaran pemekaran dari kecamatan Teluk Betung Selatan.

Kecamatan Labuhan Ratu terdiri dari 6 Kelurahan sebagaimana dari hasil pemekaran berdasarkan peraturan daerah Kota Bandar Lampung nomor 4 tahun 2012. Kelurahan- kelurahan yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu antara lain:

1. Kelurahan Kampung Baru
2. Kelurahan Kampung Baru Raya
3. Kelurahan Sepang Jaya
4. Kelurahan Kota Sepang
5. Kelurahan Labuhan Ratu
6. Kelurahan Labuhan Ratu Raya

Struktur organisasi Pemerintah Kecamatan Labuhan Ratu berdasarkan keputusan Walikota Bandar Lampung nomor 31 tahun 2008 tentang struktur dan tata kerja Pemerintah Kecamatan Kota Bandar Lampung, terdiri dari :

1. Camat
2. Sekertaris Kecamatan
3. Seksi Pemerintah
4. Seksi ketentraman dan ketertiban



5. Seksi pembangunan masyarakat
6. Seksi kesejahteraan social (pemberdayaan masyarakat)
7. Seksi pelayanan umum
8. Sub bagian penyusunan Program, Monitoring, dan Evaluasi
9. Sub bagian umum dan kepegawaian
10. Sub bagian keuangan

## 2. Kondisi Geografi Kecamatan Labuhan Ratu

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 4 Tahun 2012 tentang penataan dan pembentukan kelurahan dan kecamatan dan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 4 menyebutkan bahwa letak geografis dan wilayah administratif Kecamatan Labuhan Ratu berasal dari sebagian wilayah administratif Kecamatan Kedaton, dengan batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Senang
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kedaton dan Kecamatan Langkapura
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Rajabasa dan Kecamatan Tanjung Senang
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kedaton.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**RADEN INTAN**  
LAMPUNG

Pusat Pemerintahan Kecamatan Labuhan Ratu berada di Kelurahan Kampung Baru Raya. Luas wilayah Kecamatan Labuhan Ratu adalah 7,97 Km<sup>2</sup>. Sedangkan dilihat dari orbitasi Kecamatan Labuhan Ratu dari Pemerintah Kota Bandar Lampung adalah 11,6 Km<sup>2</sup>, dan jarak tempuh ke Pemerintah Provinsi Lampung adalah 13,2 Km<sup>2</sup>.

**Tabel 3.1**

**Luas Wilayah Se-Kecamatan Labuhan Ratu**

NO	Nama Kelurahan	Luas Wilayah (Ha)	Persentase
1	Kampung Baru	117	25,10
2	Kampung Baru Raya	45	4,00
3	Sepang Jaya	30	5,75
4	Kota Sepang	84	29,22
5	Labuhan Ratu	258	29,10
6	Labuhan Ratu Raya	58	6,83
	<b>Jumlah</b>	<b>593</b>	<b>100</b>

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.

Secara keseluruhan wilayah Kecamatan Labuhan Ratu terdiri dari dataran rendah dan sedikit berbukit, dibagian dataran rendah memiliki tanah yang tersusun antara lapisan-lapisan tanah berpasir dengan warna keabu-abuan dan tanah liat berwarna merah, sedangkan untuk bagian tanah berbukit tersusun dari lapisan batu putih. Ketinggian rata-rata di Kecamatan Labuhan Ratu adalah 150 m dari permukaan laut dengan suhu 27-32°C dan banyaknya curah hujan 200mm/ tahun. Sungai pada

umumnya mengalir air UNILA yang mengalir ke Kecamatan Labuhan Ratu. Adapun panjang aliran sungainya adalah 6 km dengan luas aliran 3m. Luas daerah dari penggunaan tanah, adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

**Luas dan Penggunaan Tanah di Kecamatan Labuhan Ratu**

No	Areal Penggunaan Tanah	Luas (Ha)	Persentase
1	Areal Pertanian	98	9,87
2	Pangan Holtikultura	2	0,01
3	Jalan	69	4,3
4	Pemukiman	701	52,30
5	Jalan Negara	198	12,00
6	Tanah Pemda TKI Lampung	140	8,92
7	Lain-lain	231	19,22
	<b>Jumlah</b>	<b>1,439</b>	<b>100</b>

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.

**B. Kondisi Demografi Kecamatan Labuhan Ratu**

1. Jumlah dan Kepadatan Penduduk

Penduduk Kecamatan Labuhan Ratu terdiri dari berbagai macam suku dan budaya. Wilayah kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung memiliki 30% penduduk pendatang yang berasal dari pulau Jawa maupun pulau Sumatera dan 70% penduduk asli Bandar Lampung. Berdasarkan data Kecamatan Labuhan Ratu dalam angka tahun 2014 menyebutkan bahwa tingkat kepadatan penduduk menurut

Kelurahan di Kecamatan Labuhan Ratu yang terbanyak di Kelurahan Sepang Jaya yaitu 12,406 Km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 10,421 jiwa.<sup>71</sup> Adapun data jumlah penduduk yang telah diinput oleh kantor Kecamatan Labuhan Ratu melalui seksi Pemerintah sampai dengan Desember 2016, sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.3**

**Jumlah Penduduk Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016**

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk					
		WNI			WNA		
		Laki-laki	Wanita	Laki-laki dan wanita	Laki-laki	Wanita	Laki-laki dan wanita
1	Kampung baru raya	843	816	1.659	-	-	-
2	Kampung baru	1.895	2.032	3.927	-	-	-
3	Labuhan ratu raya	2.957	2.750	5.707	-	-	-
4	Labuhan ratu	3.083	3.188	6.271	-	-	-
5	Kota sepang	1.172	1.183	2.355	-	-	-
6	Sepang jaya	7.232	7.332	14.564	-	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>17.173</b>	<b>17.301</b>	<b>34.483</b>	-	-	-

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.

Data jumlah penduduk Kecamatan Labuhan Ratu memiliki data kependudukan berdasarkan klasifikasi menurut Kelurahan,

<sup>71</sup>Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016

kelompok umur dan data pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan E-KTP, pada tabel dibawah ini:

2. Golongan Umur Penduduk

a. Kelurahan Kampung Baru

**Tabel 3.4**

**Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2016**

No	Pendidikan	Laki-laki	Wanita	Jumlah laki-laki dan wanita
1	17-24 tahun	162	503	665
2	24-25 tahun	496	612	1.108
3	55 tahun keatas	70	187	257

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.

b. Kelurahan Kampung Baru Raya

**Tabel 3.5**

**Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2016**

No	Pendidikan	Laki-laki	Wanita	Jumlah laki-laki dan wanita
1	17-24 tahun	2.688	2.292	4.268
2	24-25 tahun	2.432	2.716	4.412
3	55 tahun keatas	685	608	1.108

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.

c. Kelurahan Labuhan Ratu

**Tabel 3.6**

**Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2016**

No	Pendidikan	Laki-laki	Wanita	Jumlah laki-laki dan wanita
1	17-24 tahun	1.274	1.309	2.583
2	24-25 tahun	1.475	1.446	2.921
3	55 tahun keatas	492	536	1.028

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.

d. Kelurahan Labuhan Ratu Raya

**Tabel 3.7**

**Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2016**

No	Pendidikan	Laki-laki	Wanita	Jumlah laki-laki dan wanita
1	17-24 tahun	7.911	6.656	11.481
2	24-25 tahun	7.410	6.948	11.162
3	55 tahun keatas	4.050	2.929	5.427

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.



- e. Kelurahan Sepang Jaya

**Tabel 3.8**

**Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2016**

No	Pendidikan	Laki-laki	Wanita	Jumlah laki-laki dan wanita
1	17-24 tahun	1.458	1.550	3.008
2	24-25 tahun	3.078	3.186	6.264
3	55 tahun keatas	1.216	1.162	2.378

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.

- f. Kelurahan Kota Sepang

**Tabel 3.9**

**Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2016**

No	Pendidikan	Laki-laki	Wanita	Jumlah laki-laki dan wanita
1	17-24 tahun	3.324	3.207	5.249
2	24-25 tahun	7.725	7.121	11.904
3	55 tahun keatas	2.940	2.981	4.734

Sumber : Monografi Kecamatan Labuhan Ratu Tahun 2016.

3. Data dalam Pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK)

a. Pembuatan E-KTP

**Tabel 3.10**

**Berdasarkan Data dalam Pembuatan E-KTP pada Tahun 2016-2017**

No	Kelurahan	Laki-laki	Wanita	Jumlah laki-laki dan wanita
1	Kampung Baru	114	109	223
2	Kampung Baru Raya	120	90	210
3	Labuhan Ratu	235	217	452
4	Labuhan Ratu Raya	187	203	390
5	Sepang Jaya	176	182	358
6	Kota Sepang	134	133	267
	<b>Jumlah</b>	<b>966</b>	<b>934</b>	<b>1900</b>

Sumber : Arsip di Kecamatan Labuhan Ratu Pada Tahun 2016-2017

b. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

**Tabel 3.11**

**Berdasarkan Data dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Tahun 2016-2017**

No	Kelurahan	Jumlah KK
1	Kampung Baru	28
2	Kampung Baru Raya	41
3	Labuhan Ratu	103

4	Labuhan Ratu Raya	89
5	Sepang Jaya	25
6	Kota Sepang	11
	<b>Jumlah</b>	<b>297</b>

Sumber : Arsip di Kecamatan Labuhan Ratu Pada Tahun 2016-2017

### C. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu tentang pelayanan publik (dalam pembuatan E-KTP ataupun Kartu Keluarga (KK) yaitu :

1. Bagaimana Prosedur pelayanan umum dalam pembuatan E-KTP Kartu Keluarga (KK) ?

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat yang sedang melakukan pembuatan Kartu Keluarga (KK) bahwa memang alur ataupun prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan cukup berbelit belit.<sup>72</sup>

2. Bagaimana Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dalam pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) ?

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat, bahwa persyaratan yang dibutuhkan untuk pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) tidak menyulitkan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

---

<sup>72</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 10 Juli 2017.

3. Bagaimana kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada masyarakat ?

Dalam aplikasinya perilaku penyelenggara pelayanan publik ketika melayani masyarakat terutama dalam memberikan informasi terkait dengan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga sudah cukup jelas.

4. Bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa petugas penyelenggara pelayanan publik sudah berperilaku disiplin terutama terhadap konsistensi waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Apakah petugas bertanggung jawab kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu ?

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa sikap tanggung jawab dari petugas penyelenggara pelayanan publik sudah maksimal terutama dalam bertanggung jawab mengenai pelayanan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) yang dilakukan di Kecamatan Labuhan Ratu.<sup>73</sup>

6. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat ?

---

<sup>73</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 10 Juli 2017.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa kemampuan petugas penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan informasi dan menyelesaikan proses pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah maksimal

7. Apakah petugas dalam melayani masyarakat bersikap adil atau tidak diskriminatif ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang datang ke Kecamatan Labuhan Ratu yang sedang melakukan pembuatan E-KTP, bahwa petugas penyelenggara pelayanan publik sudah adil dalam melayani masyarakat, tidak mendiskriminasi ataupun memihak terhadap orang – orang tertentu yang akan dilayani.<sup>74</sup>

8. Bagaimana kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang melakukan pembuatan kartu keluarga bahwa penyelesaian dalam pembuatan KK tidak bisa dipastikan waktu penyelesaiannya.

9. Apakah petugas penyelenggara pelayanan publik bersikap sopan, ramah dan santun kepada masyarakat ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Labuhan Ratu bahwa sikap

---

<sup>74</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu , Bandar Lampung, tanggal 10 Agustus 2017.

keramah-tamahan yang tunjukkan petugas penyelenggara pelayanan publik belum maksimal.

10. Apakah petugas memberikan informasi yang jelas mengenai kepastian jadwal pelayanan ?

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu bahwa kepastian jadwal yang akan dilaksanakan tidak terlalu dihiraukan karena, setiap hari petugas akan melayani masyarakat yang akan melakukan pembuatan E-KTP ataupun KK dan pelayanan tersebut bisa dilakukan mulai pukul 08.00 - 15.00 WIB di Kecamatan Labuhan Ratu.<sup>75</sup>

#### D. Rangkuman Hasil Wawancara

Tabel 3.12

No	Indikator Etika Penyelenggara Pelayanan Publik	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1.	Adil dan tidak diskriminatif	19	1
2.	Cermat	20	-
3.	Santun dan ramah	8	12
4.	Tegas, adil dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut	17	3
5.	Professional	20	-

---

<sup>75</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 11 Agustus 2017.

6.	Tidak mempersulit	5	15
7.	Patuh pada pemerintah atasan yang sah dan wajar.	20	-
8.	Menjunjung nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.	20	-
9.	Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.	20	-
10.	Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.	20	-
11.	Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.	7	13
12.	Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.	20	-
13.	Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki.	20	-
14.	Sesuai dengan keputusan dan tidak menyimpang dari prosedur.	18	2

Berdasarkan jawaban dari responden dari tabel diatas tentang bagaimana etika penyelenggara pelayanan publik dalam melayani masyarakat khususnya di Kecamatan Labuhan Ratu yaitu terlihat bahwa ada beberapa indikator yang menjadi kelemahan yaitu sikap santun dan ramah bahwa masyarakat sebanyak 8 orang menjawab “Ya” sedangkan 12 orang menjawab “Tidak”, tidak mempersulit dalam hal pembuatan E-KTP atau Kartu Keluarga (KK) bahwa masyarakat sebanyak 5 orang menjawab “Ya” dan 15 orang menjawab “Tidak”, kemudian mengenai perawatan



fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik bahwa masyarakat sebanyak 7 orang menjawab “Ya” dan 13 orang menjawab “Tidak”. Jadi, terdapat tiga indikator yang menjadi kelemahan untuk mengukur bagaimana etika penyelenggara pelayanan publik khususnya di Kecamatan Labuhan Ratu.



## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

#### **A. Peran Etika Profesi Pejabat Daerah di Kecamatan Labuhan Ratu terhadap Tingkat Pelayanan Publik**

Etika profesi merupakan suatu norma atau aturan yang mengatur tentang sikap perilaku dan tindakan seseorang yang hidup bermasyarakat. Etika ini biasa juga sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan antara yang baik dari yang buruk dalam kehidupan bermasyarakat, karena kita tidak bisa hidup sendiri sehingga harus ada aturan yang mengatur agar dapat dilaksanakan di setiap kehidupan bermasyarakat. Dalam Pelayanan publik peran etika sangat diperlukan karena dengan adanya etika, perilaku seseorang ada aturannya terutama dalam melayani masyarakat khususnya dalam hal ini yaitu pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan administratif khususnya dalam hal pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang

memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik. Jadi, pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat dari penyelenggara pelayanan publik.<sup>76</sup>

Tingkat pelayanan publik dapat diukur dari beberapa indikator untuk mengukur pelayanan publik pada instansi pemerintah yaitu :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat yang sedang melakukan pembuatan Kartu Keluarga (KK) bahwa memang alur ataupun prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan cukup berbelit belit. Untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK), masyarakat harus meminta rekomendasi dari kelurahan setempat untuk bisa melakukan pembuatan KK. Setelah mendapatkan rekomendasi dari kelurahan setempat kemudian masyarakat bisa langsung memberikan informasi terkait kebutuhant tentang pembuatan Kartu Keluarga (KK). Setelah itu, berkas bisa diproses lebih lanjut dan diantrkan ke DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Dan melalui proses seperti itulah kemudian

---

<sup>76</sup>Cicik Sutarsih, *Op.Cit*, h.8.

masyarakat bisa mendapatkan Kartu Keluarga (KK). Dari hasil wawancara dari masyarakat bahwa prosedur yang seperti itu, membuat masyarakat enggan mengurus kartu keluarga (KK) sendiri karena prosedur ataupun alurnya yang berbelit-belit. Dan berdasarkan wawancara masyarakat yang lain mereka biasanya membuat kartu keluarga (KK) baru dengan meminta bantuan kepada ketua RT di lingkungan mereka masing-masing untuk mengurus pembuatan kartu keluarga (KK) tersebut karena mereka enggan mengurus hal-hal yang membuat mereka menyulitkan.<sup>77</sup>

2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat, bahwa persyaratan yang dibutuhkan untuk pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) tidak menyulitkan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Hal itu dijelaskan langsung oleh masyarakat yang datang ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan.

3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.

---

<sup>77</sup> Wawancara, dengan bapak supriyatno di Kecamatan Labuhan Ratu , Bandar Lampung, tanggal 8 Juli 2017.

Dalam aplikasinya perilaku penyelenggara pelayanan publik ketika melayani masyarakat terutama dalam memberikan informasi terkait dengan pembutaan E-KTP dan Kartu Keluarga sudah cukup jelas. Namun, karena sikap penyelenggara pelayanan publik kurang ramah maka hal ini menjadikan masyarakat enggan untuk bertanya kembali kepada petugas penyelenggara pelayanan publik.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa petugas penyelenggara pelayanan publik sudah berperilaku disiplin terutama terhadap konsistensi waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa sikap tanggung jawab dari petugas penyelenggara pelayanan publik sudah maksimal terutama dalam bertanggung jawab mengenai

pelayanan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) yang dilakukan di Kecamatan Labuhan Ratu.<sup>78</sup>

6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan petugas penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan informasi dan menyelesaikan proses pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah maksimal. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Labuhan Ratu.

7. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

Keadilan merupakan kata sifat yang menunjukkan perbuatan, perlakuan adil, tidak berat sebelah, tidak berihak, berpegang kepada kebenaran, proposional. Menurut konsep John Rawls bahwa keadilan hanya dapat ditegakkan apabila negara melaksanakan asas keadilan, berupa seseorang hendaknya memiliki hak yang sama untuk mendapatkan kebebasan dasar dan perbedaan sosial dan ekonomi hendaknya diatur sedemikian

---

<sup>78</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 8-9 Juli 2017.

rupa sehingga memberikan manfaat yang besar bagi mereka yang berkedudukan paling tidak beruntung.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang datang ke Kecamatan Labuhan Ratu yang sedang melakukan pembuatan E-KTP, bahwa petugas penyelenggara pelayanan publik sudah adil dalam melayani masyarakat, tidak mendiskriminasi ataupun memihak terhadap orang - orang tertentu yang akan dilayani.<sup>80</sup>

8. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat didelegasikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Pelayanan yang terbaik merupakan target utama yang harus dilakukan di Kecamatan Labuhan Ratu. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang melakukan pembuatan kartu keluarga bahwa penyelesaian dalam pembuatan KK tidak bisa dipastikan karena memang untuk mencetak kartu keluarga bukan dari pihak Kecamatan melainkan dari DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Dan ketika kartu keluarga (KK) sudah selesai maka, masyarakat yang melakukan pelayanan akan

---

<sup>79</sup> Inge Dwisvimiari, *Dalam Jurnal Keadilan dalam Perspektif Filsafat Ilmu Hukum Vol 11. Nomor 3 September 2011*, h.5.

<sup>80</sup> Wawancara , dengan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu, , Bandar Lampung, tanggal 10 Juli 2017.



diberikan informasi dari pihak Kecamatan terkait dengan kartu keluarga tersebut.

9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Labuhan Ratu bahwa sikap keramah-tamahan yang tunjukkan petugas penyelenggara pelayanan publik belum maksimal. Hal ini membuat masyarakat enggan untuk bertanya lebih lanjut terkait pelayanan di Kecamatan Labuhan Ratu.<sup>81</sup>

10. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kepastian jadwal yang akan dilaksanakan tidak terlalu dihiraukan karena, setiap hari petugas akan melayani masyarakat yang akan melakukan pembuatan E-KTP ataupun KK dan pelayanan tersebut bisa dilakukan mulai pukul 08.00 - 15.00 WIB di Kecamatan Labuhan Ratu.

---

<sup>81</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 10 Juli 2017.

11. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Di lingkungan Kecamatan Labuhan Ratu mengenai saran dan prasarana sudah baik, rapi, bersih, dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang datang ke Kecamatan tersebut. Hal ini dinyatakan langsung oleh masyarakat yang datang ke Kecamatan tersebut.

12. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang dalam melakukan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang datang, bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kecamatan Labuhan Ratu sudah cukup aman terkendali dari resiko-resiko yang mungkin akan terjadi di lingkungan tersebut.<sup>82</sup>

Sistem pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem ini menunjuk seberapa besar sistem mampu memberikan keberpihakan bagi terciptanya pelayanan publik mencakup alur kerja dan struktur pelayanan publik, persyaratan

---

<sup>82</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 10 Juli 2017.

pelayanan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan. Semuanya harus diarahkan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik, dan berkualitas.<sup>83</sup>

Etika diartikan sebagai filsafat dan kode etik dalam dunia administratif atau pelayanan publik yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Kehadiran kode etik itu sendiri lebih berfungsi sebagai alat kontrol langsung bagi perilaku para pegawai atau pejabat dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu tentang pelayanan yang dilakukan sudah cukup maksimal tetapi ada beberapa indikator yang dijadikan permasalahan yang timbul yaitu adanya sikap yang kurang ramah dari petugas penyelenggara pelayanan publik, kecepatan pelayanan (target penyelesaian) yang tidak bisa dipastikan penyelesaiannya terutama dalam pembuatan E-KTP yang sampai saat sekarang masih banyak warga masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP. Hal tersebut menjadikan masyarakat merasa kecewa atas keterlambatan dalam pembuatan E-KTP tersebut. Kemudian sampai kepada prosedur yang berbelit-belit dari petugas pelayanan umum terhadap masyarakat yang ingin melakukan pembuatan kartu keluarga (KK). Dari beberapa kelemahan yaitu sikap yang kurang ramah dari petugas penyelenggara pelayanan publik, kecepatan pelayanan (target

---

<sup>83</sup>Dwiyanto Indiahono, *Perbandingan Administrasi Publik (model, konsep dan aplikasi)*, (Yogyakarta : Gava Media)h.74-81

penyelesaian) serta prosedurnya yang berbelit-belit inilah yang menjadi masalah terkait dengan peran etika profesi terhadap tingkat pelayanan publik.<sup>84</sup>

## **B. Kesesuaian Etika Profesi Pejabat Daerah di Kecamatan Labuhan Ratu dengan Prinsip-prinsip Ekonomi Islam**

Makna etika dalam Ekonomi Islam memiliki esensi tersendiri hal ini disebabkan karena etika erat kaitannya dengan akhlak seseorang khususnya dalam bermuamalah, adapun prinsip-prinsip Ekonomi Islam yang berkaitan dengan etika profesi seseorang yaitu sebagai berikut :

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu bahwa perilaku yang ditunjukkan sudah mencerminkan etika yang baik yaitu kejujuran. Hal ini terlihat dari penyampaian informasi yang disampaikan terkait tentang pelayanan umum di Kecamatan Labuhan Ratu khususnya dalam pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan tersebut.

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal, 24 Juli 2017.

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Anfal :27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.*

Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting karena dalam Ekonomi Islam pembahasan tentang tanggung jawab (*amanah*) sangat berkaitan dengan kehidupan sosial dalam bermuamalah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu bahwa sikap dan perilaku sudah mencerminkan tanggung jawab atas apa yang menjadi tanggung jawab profesinya khususnya bertanggung jawab dalam melayani masyarakat yang ingin melakukan pembuatan E-KTP dan kartu keluarga (KK) dan juga bertanggung jawab terhadap jabatannya.<sup>85</sup>

3. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan pekerjaan adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dagang oleh Rasulullah Saw adalah tidak pernah menipu.

---

<sup>85</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 11 Juli 2017.

Dalam Ekonomi Islam *Al-Kadzib* (tidak menipu) bukan hanya dilarang dalam kegiatan jual beli saja tetapi larangan tersebut berlaku untuk semua aspek kehidupan baik dalam berdagang, berbicara, bertingkah laku dan lain sebagainya. Namun, dalam hal ini kata *Al-Kadzib* ditekankan untuk suatu profesi maupun pekerjaan yang berhubungan dengan melayani masyarakat umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu bahwa pihak penyelenggara pelayanan publik dalam hal penyampaian informasi cukup jelas dan tidak menipu ataupun memberikan informasi yang salah kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan umum di Kecamatan tersebut.<sup>86</sup>

4. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun penuh tanggung jawab. Hal ini sesuai dengan firman Allah surat Ali-Imran :159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

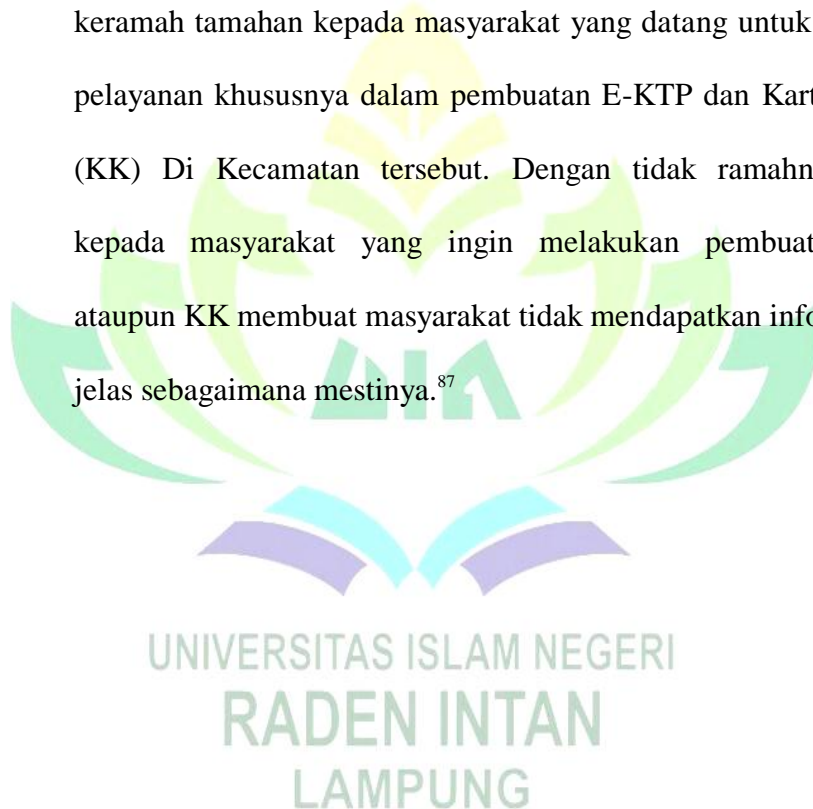
Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka,

---

<sup>86</sup> Wawancara , dengan penyelenggara pelayanan publik, Bandar Lampung, tanggal 5-6 Juli 2017.

*dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.*

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat yang melakukan pelayanan umum di Kecamatan Labuhan Ratu bahwa para staf yang ada belum melakukan pelayanan dengan maksimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya sikap *khidmah* atau rendah hati dan keramah tamahan kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan khususnya dalam pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan tersebut. Dengan tidak ramahnya petugas kepada masyarakat yang ingin melakukan pembuatan E-KTP ataupun KK membuat masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas sebagaimana mestinya.<sup>87</sup>



---

<sup>87</sup> Wawancara, dengan masyarakat di Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung, tanggal 11 Juli 2017.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan peran etika profesi pejabat daerah di Kecamatan Labuhan Ratu terhadap tingkat pelayanan publik sebagai berikut:

1. Peran etika profesi pejabat daerah terhadap tingkat pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu sangat berperan penting, itu terlihat dari indikator yang digunakan untuk mengukur yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian waktu pelayanan, keamanan dan kenyamanan lingkungan. Berdasarkan indikator tersebut bahwa peran etika profesi sangat berperan penting karena ada beberapa aspek yang sangat mempengaruhi tingkat pelayanan publik yaitu sikap sopan dan santun yang ditunjukkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sikap sopan dan ramah petugas menjadi acuan utama karena dalam pelayanan umum memang sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik, sopan dan ramah karena, pelayanan tersebut berhubungan langsung dengan sosial ataupun masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan bahwa sikap keramahan petugas yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu belum maksimal. Hal itu terlihat karena masih ada beberapa warga yang mengatakan bahwa petugas penyelenggara pelayanan publik kurang ramah dan cenderung memberikan informasi yang menurut masyarakat sekitar cukup berbelit-belit. Jadi, hal tersebut yang menjadi salah satu masalah yang ada di Kecamatan Labuhan Ratu.

2. Kesesuaian etika profesi pejabat di daerah Kecamatan Labuhan Ratu berdasarkan prinsip Ekonomi Islam dalam aplikasinya memang sudah terlihat sesuai tetapi ada beberapa indikator yang menjadikan etika profesi pejabat di Kecamatan Labuhan Ratu belum maksimal. Hal ini bisa terlihat dalam prakteknya dan diukur dari prinsip-prinsip ekonomi islam terkait dengan etika ataupun tingkah laku seseorang yaitu, sikap jujur, bertanggung jawab, tidak menipu (*al-kadzib*) dan melayani dengan rendah hati (*khidmah*). Salah satu indikator yang menjadi kelemahan ataupun ketidak sesuaian etika dalam pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu yaitu dalam Prinsip Ekonomi Islam bahwa dalam melayani masyarakat umum haruslah memiliki sikap rendah hati namun, dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) belum terlihat maksimal karena, adanya sikap kurang ramah yang di tunjukkan petugas penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat yang ingin melakukan

administrasi tersebut dan akhirnya menyebabkan ketidak jelasan masyarakat dalam melakukan proses administrasi tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Camat di Kecamatan Labuhan Ratu agar memberikan evaluasi terkait bagaimana melakukan pelayanan publik khususnya dalam pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga yang sesuai dengan UU tentang pelayanan publik. Serta mampu mengadakan pelatihan tentang etika profesi yang terkait tentang pelayanan umum agar para pegawai maupun staf dapat bekerja dengan baik dan menjadi suatu bentuk ibadah
2. Kepada para staf dan pegawai khususnya di bagian Pelayanan Umum agar mampu meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat khususnya dalam pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK) agar dapat sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh UU tentang prinsip - prinsip dalam pelayanan publik dan juga sesuai dengan prinsip-prinsip Ekonomi Islam yang nantinya apa yang telah dilakukan untuk masyarakat tersebut dapat bernilai ibadah kepada Allah SWT.
3. Kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu agar bisa menjaga dan merawat barang yang telah

diberikan oleh Pemerintah Provinsi dalam hal ini yaitu alat perekaman E-KTP yang telah rusak. Karena, barang tersebut merupakan amanah yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi untuk selalu di rawat dengan baik dan jika hal ini masih terjadi maka pelayanan publik khususnya E-KTP yang dilakukan tidak akan berjalan secara maksimal



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin 2009, *Anallisis Kebijakan*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Aedy, Hasan, 2011, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, (Bandung : Alfabeta).
- Ahmad, Mustaq 2006, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta Timur: Pustaka).
- Al-Kautsar, Husain Syahatah dan Siddiq Muh, Al-Amin Adh-Dhahir, 2008, *Transaksi dan Etika Bisnis Islam*, (Jakarta:Visi Insani Publishing).
- Arifin, Johan, 200, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press).
- Aswar Karim, Adiwarmar, 2001. *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta:Gema Insani Press Cet.I, ).
- Dwiyant, Agus, dkk, 2013. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press).
- Dwisvimiar, Inge, 2011, *Dalam Jurnal Keadilan dalam Perspektif Filsafat Ilmu Hukum Vol 11, Nomor 3*.
- Giyanto, Bambang *Dalam Jurnal kewenangan pejabat publik pengganti Dalam pengambilan keputusan kebijakan publik*, Vol 3.
- Harbani, Pasolog 2010, *Teori Administratif Publik*, (Bandung: Alfabeta, cet ke-2).
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Imlementasinya*, (Yogyakarta: Gaya Media).

Hasan, Iqbal, 2002, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian*,(Jakarta: Ghalia Indonesia).

HS. Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara.

Herimanto, Bambang, M. Assumpta rumanti, dkk, 2012.*Public Relations Dalam Organisasi*,(Yogyakarta: santusta).

Hudiyanto, 2006, *Ekonomi Politik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Ilmar, Aminuddin, 2014, *Hukum Tata Pemerinnthah*,(Jakarta: kencana,)

Jhonatan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta : Graha Ilmu).

J. Supranto, 2005, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Barang Pasar*, Jakarta :PT Raneka Cipta).

Mastamu, Julista 2011, *Dalam jurnal Deskresi Tanggung Jawab Administrasi Pemerrintah Vol17,No.2*, Dwiyanto Indiahono, *Perbandingan Administrasi Publik (model, konsep dan aplikasi)*.(Yogyakarta:Gava Media).

Keputusan Menteri Negara Pemberdaya Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Khoiruddin, 2014, *Etika Bisnis Islam*, (Bandar Lampung: Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampung).

Media, Poman, 2014, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pedom Media Nusantara).

Muhammad, Abdulkadir, 2006, *Etika Profesi Hukum*, (Bandung:PT Citra Aditya Bakti).

MulyadiS, 2014, *Ekonomi Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Pembangunan*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada).

Nawawi, Hamdan, 1996. *Pengantar Metodologi Riset*, (Jakarta :Raja Grafindo Persada).

Noor, Juliansyah, 2012, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Prenada Media).

Pedratminto, Tim dan Septi antikwinarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar).

Poltak Sinambela Lijan.2014.*Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Sadu. Wasitono.2001.*Kapita Salekta Manajemen Pemerintah Daerah*, (Bandung: Agaprint Jatinangor).

Satori.Dja'man dan Aan Komariyah.2011.*Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung,Alfabeth).

S.Harahap, Sofyan.2011, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Salemba

Sinamo, Nomensen, 2014.*Hukum Administrasi Negar*, (Jakarta: Jala Permata aksara Empat).



Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R&D*, (Bandung: Alfabet

Sutarsih, Cicih, 2012, *Dalam Jurnal Konsep Etika Profesi Dalam Pelayanan Publik*, (Cetakan Revisi : ISBN).

Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Refika Aditama.

Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka).

Undang-Undang, 2011. *Pelayanan Publik*, UU RI No. 25 Th. 2009. (Bandung: Fokus Media).

Yenny, Salim, Petersalim, 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press ).

